

**PRZEWODNIK PO NARZĘDZIACH
DO ODWOŁYWANIA WIZYT**

#



#NIEBLOKUJE



ODWOLUJE
#NIEBLOKUJE



TO WSPÓLNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Szanowni Państwo,

skrócenie czasu oczekiwania na wizytę u specjalisty to jeden z najczęściej zgłaszanych postulatów pacjentów i jeden z naszych kluczowych priorytetów w systemie ochrony zdrowia. Wyzwanie to jest złożone i wymaga działania na wielu poziomach, od kształcenia odpowiedniej liczby kadr, aż po organizację pracy najmniejszych placówek. Według danych Narodowego Funduszu Zdrowia, w samym 2024 roku nie odwołano ponad 1,3 miliona wizyt lekarskich. Każda z nich to przede wszystkim utracona szansa dla innego pacjenta, który mógłby zostać przyjęty szybciej, ale także niewykorzystany czas lekarza i pracowników medycznych.

Jednym z kluczowych czynników wpływających na dostępność opieki medycznej jest sprawne odwoływanie wizyt, na których pacjenci nie mogą się pojawić. Dlatego prowadzona trzeci rok kampania **#Odwołuje #NieBlokuje** jest tak istotna. W jej ramach edukujemy pacjentów, jak i dlaczego należy odwołać wizytę, a placówkom medycznym pokazujemy, jak uprościć ten proces. To wspólna odpowiedzialność. Pacjent musi wiedzieć, że może, a nawet powinien wizytę odwołać, jeśli nie ma zamiaru z niej skorzystać, ale nie robi tego, jeśli placówka nie zaoferuje odpowiednich narzędzi, jak aplikacje online czy zwykły telefon przypominający o spotkaniu. Zadaniem wszystkich instytucji współtworzących system ochrony zdrowia jest umożliwienie tego procesu przez proste procedury i dobrą komunikację.

Poniższy podręcznik to praktyczne narzędzie dla rejestratorów, koordynatorów i kadry zarządzającej. Wdrożenie zawartych w nim konkretnych rozwiązań znacząco poprawi funkcjonalność systemu. Zachęcam Państwa do wnikliwej lektury oraz podzielenia się spostrzeżeniami mogącymi pomóc dalej usprawniać opisane w nim procesy.

Każda sprawnie odwołana wizyta to krok do szybszej pomocy dla tych, którzy jej najbardziej potrzebują.

Z wyrazami serdeczności
Izabela Leszczyna
Minister Zdrowia



ROCZNIE PRZEPADA PONAD MILION WIZYT I TERMINÓW BADAN



Szanowni Państwo,

nieodwołana wizyta u lekarza to stracona szansa na zdrowie dla innego pacjenta. Pacjentem jest każdy z nas, dlatego tak ważne są edukacja i świadomość wagi wcześniejszego odwołania wizyty lub terminu badania.

Z danych Narodowego Funduszu Zdrowia wynika, że w publicznym systemie ochrony zdrowia rocznie przepada ponad milion wizyt i terminów badań. Dlatego wspieramy kampanię społeczną #Odwoluje #NieBlokuję i wspólnie z kilkudziesięcioma partnerami namawiamy do odwoływania wizyt.

Na skalę tego zjawiska mają wpływ również same podmioty medyczne. Otrzymujemy od pacjentów informacje i sygnały, że chcieliby odwołać wizytę lub termin badania, ale nie mogą, bo po drugiej stronie telefon milczy. Trzeba przypomnieć, że podmioty medyczne mają obowiązek zapewnienia kontaktu z pacjentem, w tym zapisania i odwołania wizyty do lekarza.

Rynek oferuje wiele rozwiązań, które ułatwiają ten proces. Znamy również przypadki, w których wystarczy zwykły adres e-mail do odwołania wizyty i działa skutecznie. Narodowy Fundusz Zdrowia angażuje się w działania, które mają zmniejszyć liczbę nieodwołanych wizyt. Wysyłamy do pacjentów SMS-y z przypomnieniem o terminie pierwszorazowej wizyty u lekarza specjalisty lub terminie badania. Takich wiadomości w 2024 r. wysłaliśmy ponad 14 milionów.

Wspólnie z Ministerstwem Zdrowia prowadzimy pilotaż centralnej e-rejestracji. Dzięki temu projektowi umówienie i odwołanie wizyty przez pacjenta staje się jeszcze prostsze. Wystarczy dostęp do Internetowego Konta Pacjenta.

Warto pamiętać, że to, ile czekamy na wizytę u lekarza czy badanie zależy także od nas samych. Technologie pomagają w zapisaniu się czy odwołaniu wizyty. Jednak to nasza decyzja i poinformowanie z wyprzedzeniem, że nie będziemy mogli skorzystać z umówionego terminu, jest dowodem odpowiedzialności i troski o innych pacjentów.

Filip Nowak

Prezes Narodowego Funduszu Zdrowia

ROZWIĄZANIA PROSTE I NIEWYMAGAJĄCE NAKŁADÓW FINANSOWYCH

OPARTE NA NOWOCZESNYCH
TECHNOLOGIACH, UMOŻLIWIAJĄCE
PEŁNĄ AUTOMATYZACJĘ
PROCESÓW I MONITOROWANIE
UMAWIANIA I ODWOŁYWANIA
WIZYT W PAŃSTWA
PLACÓWKACH



Szanowni Państwo,

czytelników tego przewodnika zapewne nie trzeba przekonywać, że wizyty lekarskie to cenny zasób w systemie opieki zdrowotnej, a ich nieodwoływanie generuje straty i utrudnia dostęp do lekarzy innym pacjentom.

Od 2022 roku, za pomocą kampanii społecznej #Odwoluje #NieBlokuje, podnosimy ten szalenie ważny dla całego społeczeństwa temat, jakim są nieodwołane wizyty. Edukujemy pacjentów, pokazując im gigantyczną skalę problemu w Polsce, a liczby obrazujące skalę problemu zwykle budzą wśród nich trudne do ukrycia zdziwienie. W ramach kampanii edukujemy też placówki medyczne: przychodnie, i szpitale, te publiczne i te prywatne, a także całe sieci, zachęcając do dołączenia do naszej kampanii oraz do wdrażania rozwiązań ułatwiających pacjentom kontakt z placówką i odwołanie wizyt, na które nie uda im się dotrzeć.

Dziś, wspólnie ze współorganizatorami i partnerami kampanii #Odwoluje #NieBlokuje, oddajemy w Państwa ręce praktyczny przewodnik z przekonaniem, że ten krótki skrypt podpowie jakieś rozwiązanie lub rozjaśni wątpliwości, pomagając jednocześnie w usprawnieniu procesów odwoływania wizyt w placówkach, którymi zarządzacie lub w których pracujecie.

Wierzmy, że każda placówka medyczna, bez względu na swoją wielkość, budżet i lokalizację, znajdzie w naszym przewodniku wartościowe wskazówki i wsparcie w organizacji pracy i koordynacji procesów odwoływania wizyt.

Paweł Walicki

Prezes Zarządu Centrum Medycznego CMP,
Organizator kampanii #Odwoluje #NieBlokuje

Serdecznie zapraszam do lektury tego cennego przewodnika, przygotowanego przez zespół Kampanii Społecznej #Odwoluje #NieBlokuje – laureata Nagrody Światowego Kongresu Szpitali IHF 2024 w Rio de Janeiro z rekomendacji Polskiej Federacji Szpitali.



prof. nadzw. Jarosław J. Fedorowski
Prezes Polskiej Federacji Szpitali

#EDUKACJA,

#funkcjonalność i #solidarność to kluczowe elementy w rozwiązywaniu problemu nieodwołanych wizyt.

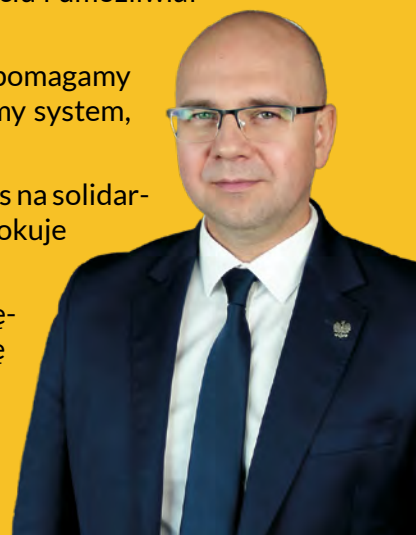
Edukacja to budowanie świadomości, że brak odwołania wizyty blokuje miejsce innym, co wpływa na wydłużenie kolejki. Kampania społeczna #Odwołuje #NieBlokuję, która od kilku lat podkreśla znaczenie tej edukacji wśród pacjentów i placówek medycznych, wskazuje na ogromny **problem nieodwołanych wizyt – w 2024 roku dotyczył on prawie 1,4 miliona przypadków**, tylko wśród świadczeń monitorowanych przez NFZ. To marnotrawstwo czasu lekarzy oraz utrata szansy na pomoc pacjentom. Edukacja to także odpowiednie podejście ze strony placówek medycznych, które powinny przekazywać właściwą i pozytywną informację zwrotną pacjentom odwołującym wizytę.

Funkcjonalność to stworzenie prostego i dostępnego systemu odwoływania wizyt, co w dobie cyfryzacji i sztucznej inteligencji jest możliwe. Ważne, żeby system uwzględnił potrzeby seniorów, proponując także tradycyjne metody odwoływania. Kluczowe jest, aby system był łatwy w użyciu i umożliwiał szybkie zapisanie się na następny termin.

Solidarność z innymi pacjentami to promowanie przekonania, że odwołując wizyty pomagamy innym i sami możemy skorzystać z ich gestu. Działając odpowiedzialnie, poprawiamy system, z którego wszyscy czerpiemy korzyści.

Czas na rzetelną edukację, czas na skuteczne i przyjazne rozwiązania techniczne, czas na solidarność. Dziękuję wszystkim za współpracę przy 3. edycji kampanii #Odwołuje #Nieblokuje i zachęcam do angażowania się w przyszłe działania.

Bardzo się cieszę, że jednym z efektów kampanii jest również „Przewodnik po narzędziach do odwoływania wizyt”. Jego powstanie pokazuje, jak ważne jest dzielenie się swoją wiedzą, doświadczeniem, tak by wszyscy mogli korzystać z dobrych i sprawdzonych wzorców. Te dobre praktyki dotyczące różnych obszarów systemu ochrony zdrowia publikujemy na stronie internetowej Rzecznika Praw Pacjenta. Ten poradnik również się tam znajdzie, aby placówki medyczne mogły z niego korzystać.



Bartłomiej Łukasz Chmielowiec – Rzecznik Praw Pacjenta



#Nieodwoływanie wizyt lekarskich

to narastający problem, który wpływa zarówno na funkcjonowanie placówek medycznych, jak i dostępność świadczeń dla pacjentów. Każda nieodwołana wizyta to niewykorzystane miejsce, które mogłoby posłużyć komuś w pilnej potrzebie. W skali kraju oznacza to ogromne straty – zarówno finansowe, jak i zdrowotne. W dobie cyfryzacji posiadamy już narzędzia, aby temu sprawnie przeciwdziałać. Środowisko lekarskie głęboko popiera wszelakie akcje edukacyjne w tym zakresie. Pacjenci często nie zdają sobie sprawy, że nawet jedno powiadomienie o rezygnacji może pomóc innym szybciej uzyskać potrzebną pomoc. Z kolei placówki medyczne powinny wdrażać skuteczne systemy przypomnień i ułatwiać proces odwoływania wizyt, eliminując bariery techniczne czy formalne. Świadome podejście do zarządzania wizytami to wspólna odpowiedzialność – zarówno pacjentów, jak i systemu ochrony zdrowia.

Łukasz Jankowski – Prezes Naczelnej Rady Lekarskiej

Celem kampanii #Odwołuje #NieBlokuję

jest zwiększenie świadomości społecznej na temat istoty odwoływania wizyt, z których pacjenci nie mogą lub nie chcą skorzystać. Problem braku efektywnego zarządzania wizytami dotyczy wszystkich, a odpowiedzialność za ten proces leży po stronie placówek zdrowotnych. Ważne jest natomiast, by uświadamiać pacjentom, że każda nieodwołana wizyta to nie tylko zmarnowany czas, ale także koszty, które mogłyby być zainwestowane w zdrowie innych.

Placówki medyczne powinny zadbać o usprawnienie procesu odwoływania wizyt, aby było to jak najłatwiejsze dla pacjentów. Nawet proste narzędzia, takie jak przypomnienia SMS, dedykowane adresy e-mail lub aplikacje do szybkiej rejestracji, mogą znacząco zredukować liczbę nieodwołanych wizyt.

Nie zakładajmy złej woli z żadnej strony, lecz dążmy do wzajemnego zrozumienia i poprawy komunikacji. Doświadczenia placówek, które wdrożyły takie technologie, pokazują, że usprawniają one pracę personelu oraz poprawiają komfort pacjentów. Transparentna komunikacja i dostępność narzędzi informatycznych pozwalają pacjentom poczuć się współodpowiedzialnymi za proces terapeutyczny.

Narzędzia wspierające pacjentów w zarządzaniu wizytami, to nie tylko technologia, ale także inwestycja w budowanie partnerskich relacji opartych na zaufaniu i zaangażowaniu. Edukacja personelu i pacjentów przyczynia się do tworzenia bardziej przyjaznego i efektywnego systemu ochrony zdrowia dla wszystkich.



Magdalena Kołodziej – Prezes Fundacji MY PACJENCI

KORZYŚCI DLA CAŁEGO SYSTEMU OPIEKI ZDROWOTNEJ

#Świadomość placówek medycznych to klucz do sprawnego zarządzania kolejką pacjentów

Realną ocenę problemu nieodwoływanych wizyt utrudnia m.in. fakt, że wiele placówek nie monitoruje takich danych, a zjawisko traktuje marginalnie. Chociaż problem wynika często z niewłaściwego postępowania pacjentów, to przychodnie i szpitale często nie oferują narzędzi do sprawnego rezygnacji lub przełożenia wyznaczonego spotkania czy zabiegu. Tymczasem ich lista jest długa – od dedykowanych adresów mailowych, przez spersonalizowane i automatyczne SMSy, bezpośredni kontakt telefoniczny, po tworzenie platform pacjenckich lub wykorzystanie chatbotów i voicebotów. Można je bez trudu dopasować do możliwości jednostki, jej zasobów finansowych i kadrowych.

Edukacja placówek medycznych jest niezbędna dla podniesienia świadomości managerów i kadry, czego efektem będą wielowymiarowe korzyści dla całego systemu opieki zdrowotnej. Pozwoli to wdrożyć działania mające na celu ocenę skali zjawiska, co będzie punktem wyjścia dla analizy jego przyczyn, sezonowości, a także wpływu, jaki ma ono na funkcjonowanie danej placówki. Ostatecznie skutkować będzie wdrożeniem narzędzi usprawniających proces, a także nawiązaniem aktywnej komunikacji z pacjentem już na poziomie zarządzania kolejką, a nie jedynie na linii pacjent-lekarz. Efektem takich działań jest większa satysfakcja każdej ze stron takiej relacji.



Urszula Szybowicz – Dyrektor Operacyjna Polskiej Federacji Szpitali



DOFINANSOWANIE DO KOSZTÓW INTEGRACJI SYSTEMU

Iwona Cikoto-Wawrzyniak – Wydział Zdrowia Cyfrowego,
Departament e-Zdrowia w Ministerstwie Zdrowia



Centralna e-rejestracja to system umożliwiający pacjentom w prosty i wygodny sposób umówienie, odwołanie lub zmianę terminu wizyty u lekarza przyjmującego w ramach Narodowego Funduszu Zdrowia. Pacjenci mogą umówić termin wizyty przez Internetowe Konto Pacjenta (strona pacjent.gov.pl lub aplikacja mojeIKP) oraz przez dowolną placówkę uczestniczącą w centralnej e-rejestracji. W IKP, moje IKP lub u świadczeniodawcy pacjent może też sprawdzić termin wizyty i ją zmienić lub odwołać. Dodatkowo centralna e-rejestracja wysyła do pacjenta sms z przypomnieniem o wizycie. Pacjent może odpowiadając na sms z przypomnieniem, w prosty sposób odwołać wizytę.

Szczegółowe informacje o centralnej e-rejestracji są dostępne na stronie:
<https://pacjent.gov.pl/e-rejestracja>

Jak placówka może włączyć się do centralnej e-rejestracji?

Obecnie trwa wdrożenie pilotażowe, które po wejściu w życie ustawy przejdzie we wdrożenie systemowe. Warto włączyć się do e-rejestracji już teraz, gdyż placówka otrzyma wówczas dofinansowanie do kosztów integracji swojego systemu gabinetowego z tym rozwiązaniem. Dla placówki, która dotychczas zintegrowała się z innymi usługami centralnymi w zakresie e-zdrowia, powinny to być jedyne koszty włączenia do centralnej e-rejestracji.

Pierwsze miesiące funkcjonowania centralnej e-rejestracji pokazują, że system ten jest nie tylko rozwiązaniem ułatwiającym znalezienie wolnego terminu wizyty wśród wielu świadczeniodawców, ale również jest odpowiedzią na problem „non show”. Łatwe i szybkie odwołanie terminów wizyt to przecież wolne terminy dla innych pacjentów.



INTEGRACJA PLACÓWKI Z MOJE IKP (INTERNETOWE KONTO PACJENTA)

Narzędzie opracowane przez administrację publiczną, dostępne dla każdego pacjenta, który posiada profil zaufany lub e-dowód.

Uzasadnienie: Dzięki temu pacjenci zyskują wygodny dostęp do swoich danych medycznych oraz historii wizyt w jednym, łatwym do obsługi miejscu. Integracja z Moje IKP daje placówce możliwość usprawnienia komunikacji z pacjentami, zwiększając efektywność obsługi i poprawiając jakość świadczonych usług medycznych.

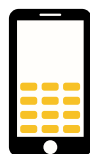
Wdrożenie: Aby skorzystać z pełnej funkcjonalności Moje IKP, placówka musi być zintegrowana z systemem e-zdrowie (P1), który zapewnia automatyczną synchronizację danych wizyt. Dzięki temu, wszystkie informacje o odbytych oraz nadchodzących wizytach pacjentów są na bieżąco aktualizowane w systemie, co eliminuje ryzyko błędów oraz podwójnych zapisów.

Obsługa: Dzięki integracji, pacjenci mają możliwość samodzielnego odwoływania wizyt bez konieczności kontaktowania się z placówką. Wszelkie zmiany, takie jak odwołania, są natychmiastowo synchronizowane i przekazywane do systemu placówki, która otrzymuje automatyczne powiadomienie o takiej zmianie.

Koszt: Integracja z Moje IKP nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi kosztami dla placówki. Wdrożenie systemu jest całkowicie bezpłatne.

Z TEGO PRZEWODNIKA DOWIESZ SIĘ,

jakie narzędzia wspomogą odwoływanie wizyt w Twojej placówce. Nasze rekomendacje zawierają zarówno najtańsze i najprostsze rozwiązania, jak i te oparte o najnowsze technologie - tak, by każda placówka w Polsce znalazła w nim optymalne rozwiązania.



WSKAZANY NUMER TELEFONU

Wprowadzenie wskazanego numeru telefonu, obsługiwanego w godzinach pracy rejestracji, umożliwia pacjentom szybkie i bezproblemowe odwoływanie wizyt bez konieczności oczekiwania w kolejce na połączenie.

Uzasadnienie: Rozwiązanie to odciąża główną linię telefoniczną, pozwalając personelowi rejestracji skoncentrować się na umawianiu wizyt oraz odpowiadaniu na inne zapytania. Efektem jest krótszy czas oczekiwania na połączenie dla pacjentów oraz większa płynność pracy rejestracji.

Wdrożenie: Przeznaczenie jednego z istniejących numerów lub uruchomienie nowej linii dedykowanej wyłącznie do odwoływania wizyt.

Obsługa: Przeszkolony personel rejestracji będzie odbierał połączenia i natychmiast aktualizował informacje w systemie.

Koszt: Minimalny – wystarczy przekierowanie połączeń lub opcjonalne uruchomienie nowego numeru. To niewielka inwestycja, która usprawnia kontakt z pacjentami i poprawia organizację pracy w placówce.



POTWIERDZENIA TELEFONICZNE

Bezpośredni kontakt telefoniczny z pacjentem na kilka dni przed wizytą w celu przypomnienia o terminie i potwierdzenia obecności.

Uzasadnienie: Potwierdzenia telefoniczne zwiększają szansę, że pacjent pojawi się na wizycie lub poinformuje o swojej nieobecności. To pozwala placówce szybko zareagować i zaproponować zwolniony termin innemu pacjentowi, redukując opóźnienia i poprawiając efektywność pracy.

Wdrożenie: Wyznaczenie osoby lub zespołu odpowiedzialnego za kontakt z pacjentami. Kluczowe jest, aby baza danych z numerami telefonów pacjentów była aktualna i kompletna.

Obsługa: Personel dzwoni do pacjentów, zapisuje potwierdzenia lub odwołania wizyt w systemie i na bieżąco aktualizuje harmonogram.

Koszt: Ogranicza się głównie do czasu pracy personelu odpowiedzialnego za wykonywanie połączeń – niewielka inwestycja, która przynosi realne korzyści w zarządzaniu terminami.



WSKAZANY ADRES E-MAIL

Utworzenie prostego adresu e-mail np. odwolaj_wizyte@nazwa_placowki.pl, umożliwiającego pacjentom anulowanie wizyt o każdej porze, także poza godzinami pracy placówki.

Uzasadnienie: Rozwiązanie to zwiększa efektywność zarządzania harmonogramem wizyt, redukując liczbę nieodwołanych rezerwacji. Poprawia także odbiór placówki jako nowoczesnej i dostosowanej do potrzeb pacjentów.

Wdrożenie: Stworzenie adresu e-mail jest szybkie i proste. O nowym kanale kontaktu warto poinformować pacjentów poprzez stronę internetową, plakaty w poczekalni czy ulotki.

Obsługa: Regularne monitorowanie skrzynki przez wyznaczonego pracownika i odnotowywanie odwołanych wizyt w systemie pozwoli utrzymać porządek w grafiku. Automatyczna odpowiedź potwierdzająca odbiór wiadomości dodatkowo usprawni komunikację.

Koszt: Znikomy – ogranicza się do wynagrodzenia dodatkowej godziny/godzin pracy pracownika, który sprawdza mail wyznaczony do odwołania wizyty.



FORMULARZ KONTAKTOWY

Prosty i łatwo dostępny formularz kontaktowy online na stronie placówki, działający przez całą dobę. Umożliwia pacjentom szybkie i wygodne odwoływanie wizyt w dowolnym momencie.

Uzasadnienie: Proces odwoływania wizyt odbywa się automatycznie, odciążając personel rejestracji. Formularz pozwala łatwo gromadzić i analizować dane dotyczące odwołanych wizyt, co wspiera lepsze zarządzanie terminarzem.

Wdrożenie: Dodanie formularza na stronie internetowej placówki – może odbyć się za pomocą gotowych rozwiązań dostępnych na rynku lub indywidualnego projektu dostosowanego do potrzeb placówki.

Obsługa: Zgłoszenia z formularza są automatycznie przekazywane do systemu lub na dedykowany adres e-mail. Rekomendujemy wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za monitorowanie zgłoszeń i podejmowanie działań.

Koszt: Koszty wdrożenia zależą od poziomu złożoności formularza i sposobu implementacji – od kilkuset złotych za proste rozwiązania po kilka tysięcy za bardziej zaawansowane systemy.



WSPIERAMY LEPSZE ZARZĄDZANIE



SMS-y PRZYPOMINAJĄCE O WIZYCIE

Opcja odpowiedzi „TAK” (potwierdzenie) lub „NIE” (anulowanie) to wygodna i intuicyjna forma komunikacji z pacjentami. Dzięki nim pacjenci lepiej pamiętają o umówionych terminach i mogą szybko poinformować z odpowiednim wyprzedzeniem o niemożności przybycia.

Uzasadnienie: SMS-y pomagają ograniczyć sytuacje, gdy pacjenci nie pojawiają się na umówionych konsultacjach. Placówki mogą efektywniej organizować grafik i ograniczać marnowanie zasobów. Prostota odpowiedzi na wiadomość SMS sprawia, że proces potwierdzenia lub odwołania wizyty jest szybki i bezproblemowy.

Wdrożenie: Wymaga współpracy z dostawcą usług SMS lub platformą do masowej wysyłki wiadomości. Niezbędna jest również baza danych z aktualnymi numerami telefonów pacjentów oraz ich zgody na komunikację.

Obsługa: System automatycznie rejestruje odpowiedzi pacjentów, aktualizując status wizyt w harmonogramie placówki.

Koszt: Zależy od liczby wysyłanych wiadomości oraz wybranego dostawcy usługi, z możliwością skalowania kosztów w zależności od potrzeb placówki.



PORTAL PACJENTA

To dedykowana platforma online dla placówki lub sieci medycznej, umożliwiająca pacjentom łatwy dostęp do historii leczenia, wyników badań, umawiania i odwoływania wizyt oraz kontaktu z lekarzem. Dzięki rozbudowanym funkcjom, portal wspiera i informuje pacjentów w sposób wygodny i kompleksowy.

Uzasadnienie: Portal zwiększa zaangażowanie pacjentów, umożliwiając im większą kontrolę nad procesem leczenia i dostęp do kluczowych informacji w dowolnym momencie. Poprawia również komunikację z placówką, co przekłada się na zadowolenie pacjentów i większą efektywność obsługi.

Wdrożenie: Wdrożenie może obejmować gotowe rozwiązania dostępne na rynku lub stworzenie systemu dostosowanego do potrzeb placówki. Personalizacja platformy pozwala dopasować jej funkcje do specyfiki usług medycznych.

Obsługa: Portal jest obsługiwany przez wyznaczony personel placówki, np. administratorów, rejestrację lub personel medyczny. Pacjenci mogą samodzielnie zarządzać swoimi wizytami i korzystać z funkcji platformy bez konieczności angażowania dodatkowego wsparcia.

Koszt: Koszt wdrożenia zależy od zakresu funkcjonalności i wybranego rozwiązania, mieszcząc się w przedziale od kilkunastu do kilkudziesięciu tysięcy złotych. To inwestycja, która usprawnia działanie placówki, zwiększa zadowolenie pacjentów i buduje nowoczesny wizerunek.

**ŁATWY
DOSTĘP
DO UMAWIANIA
I ODWOŁYWANIA
WIZYT**





CHATBOT LUB VOICEBOT NA STRONIE INTERNETOWEJ ODPOWIE NA PYTANIA PACJENTÓW I POMOŻE IM W ODWOŁANIU WIZYTY.

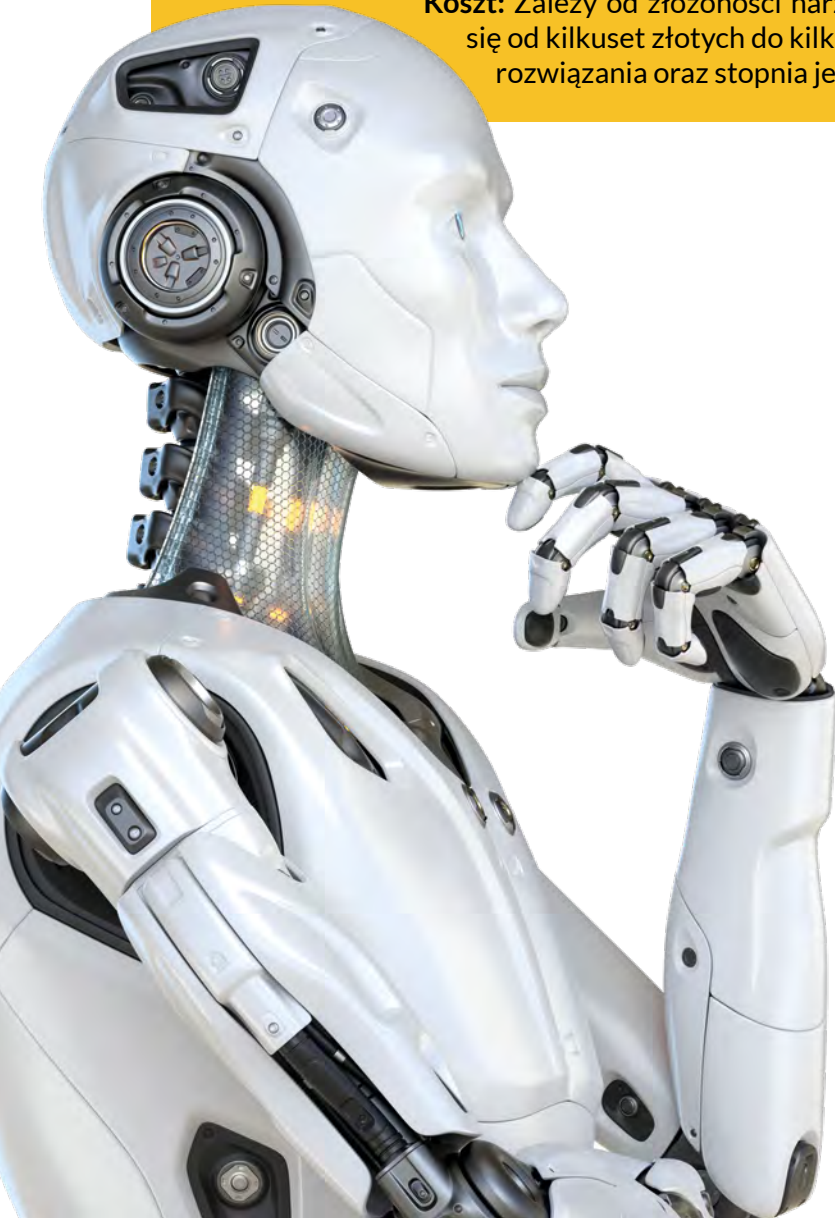
Chatbot lub Voicebot to nowoczesne narzędzia, które mogą znacząco poprawić jakość obsługi pacjentów na stronie internetowej placówki. Chatbot, działający jako „wirtualny asystent”, umożliwia pacjentom zadawanie pytań poprzez tekstową rozmowę w okienku czatu. Voicebot oferuje podobne funkcje, ale umożliwia interakcję głosową, pozwalając pacjentom rozmawiać z nim jak przez telefon. Oba rozwiązania są zaprogramowane w taki sposób, by rozumieć pytania pacjentów oraz udzielać odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania, a także wspierać w prostych czynnościach, takich jak odwołanie wizyty.

Uzasadnienie: Pozwala placówce zapewnić pacjentom natychmiastowe wsparcie, odpowiadając na najczęściej zadawane pytania oraz pomagając rozwiązać proste problemy bez angażowania personelu. Dzięki temu personel może skupić się na bardziej złożonych zadaniach, a pacjenci zyskują wygodny dostęp do informacji 24/7. Takie rozwiązanie znacząco zwiększa satysfakcję pacjentów, którzy mogą uzyskać pomoc w dowolnym momencie, bez konieczności oczekiwania na kontakt z pracownikiem.

Wdrożenie: Wiąże się z integracją narzędzia na stronie internetowej placówki. Można skorzystać z gotowych rozwiązań dostępnych na rynku lub zlecić stworzenie dedykowanego bota, dostosowanego do specyfiki placówki. Proces wdrożenia nie jest czasochłonny i można go przeprowadzić w krótkim czasie.

Obsługa: Bot automatycznie odpowiada na pytania pacjentów i pomaga w realizacji prostych czynności, takich jak odwołanie wizyty. Zakres obsługiwanych tematów oraz lista pytań, na które bot będzie udzielać odpowiedzi, są ustalane przez placówkę, co pozwala na pełną kontrolę nad procesem. Pacjenci mogą również poprosić bota o połączenie ich z rejestracją lub infolinią, jeśli potrzebują bardziej zaawansowanej pomocy.

Koszt: Zależy od złożoności narzędzia oraz zakresu funkcjonalności. Ceny wahają się od kilkuset złotych do kilkunastu tysięcy złotych, w zależności od wybranego rozwiązania oraz stopnia jego zaawansowania i personalizacji.



TO NOWOCZESNE
NARZĘDZIA,
KTÓRE MOGĄ
ZNACZĄCO
POPRAWIĆ
JAKOŚĆ
OBSŁUGI



SZKOLENIA DLA PERSONELU RECEPCJI

w zakresie obsługi pacjentów i narzędzi do odwoływania wizyt.

Uzasadnienie: Szkolenia dla personelu recepcji przyczyniają się do podniesienia kompetencji pracowników oraz poprawy jakości obsługi pacjentów. Dzięki odpowiedniemu przeszkoleniu, personel będzie w stanie sprawniej zarządzać wizytami, a także skuteczniej reagować na potrzeby pacjentów. Zoptymalizowany proces odwoływania wizyt nie tylko przyczynia się do minimalizacji ryzyka błędów, ale także usprawnia cały system rezerwacji, co przekłada się na lepsze doświadczenia pacjentów oraz efektywność pracy placówki.

Wdrożenie: Wdrożenie szkoleń może odbywać się poprzez organizację sesji wewnętrznych, prowadzonych przez doświadczonych pracowników placówki lub zewnętrznych, prowadzonych przez specjalistów zewnętrznych firm szkoleniowych. Program szkolenia powinien obejmować kluczowe zagadnienia, takie jak efektywna komunikacja z pacjentem, umiejętność obsługi systemów informatycznych do zarządzania wizytami, procedury odwoływania wizyt oraz znajomość zasad ochrony danych osobowych. Szkolenia mogą obejmować również tematy związane z radzeniem sobie w trudnych sytuacjach, co pomoże w utrzymaniu wysokiej jakości obsługi i minimalizacji potencjalnych problemów.

Obsługa: Przeszkolony personel recepcji będzie w stanie szybciej i sprawniej reagować na potrzeby pacjentów, zapewniając lepszą organizację pracy w placówce. Zwiększona znajomość narzędzi do odwoływania wizyt oraz procedur pozwoli na eliminację błędów w procesie rezerwacji i odwołań.

Koszt: Koszt szkoleń jest zmienny i zależy od rodzaju wybranego programu szkoleniowego oraz liczby uczestników. Organizowanie szkoleń wewnętrznych może okazać się tańsze, jednak zewnętrzne sesje mogą zaoferować bardziej zaawansowaną wiedzę oraz nowe perspektywy. Dodatkowo, webinary i szkolenia online mogą stanowić tańszą alternatywę, oferując jednocześnie elastyczność w organizacji czasu.





CO SIĘ U NAS SPRAWDZA?

Iwona Radko-Jarosińska

Dyrektorka Departamentu Doświadczeń Pacjenta Grupy LUX MED

W Grupie LUX MED podeszliśmy systemowo do stworzenia rozwiązań mających na celu zminimalizowanie liczby nieodwołanych wizyt. Wdrożyliśmy pakiet możliwości ułatwiających rezygnację z wizyty w prosty i szybki sposób dla wszystkich pacjentów, zarówno tych korzystających u nas z abonamentu medycznego, jak i korzystających ze świadczeń w ramach NFZ.

Kluczowe w naszym podejściu było zapewnienie skutecznego i prostego odwołania lub zmiany terminu we wszystkich kanałach kontaktu – online, gdzie łatwość obsługi decyduje o skuteczności systemu, ale także w Call Center czy bezpośrednio w placówce.

Obserwujemy, że najbardziej efektywne narzędzia to SMS-y przypominające o wizycie z opcją natychmiastowego jej anulowania oraz taka sama funkcjonalność udostępniona w Portalu Pacjenta, gdzie na poziomie umówionej wizyty – widoczne przyciski pokazują możliwości – zmiany terminu lub odwołania.

Równolegle do tego prowadzimy działania edukacyjne i motywacyjne, które uświadamiają pacjentom, że każda odpowiednio wcześniej odwołana wizyta zwiększa dostępność terminów dla innych pacjentów.

Dbamy o to, by pacjenci mieli świadomość, że ich działania mają znaczenie, dlatego w przypadku wizyty nieodwołanej przypominamy im, że nie blokując wizyt, wspólnie poprawiamy dostępność oraz wspieramy dbanie o zdrowie, dając innym możliwość skonsultowania się ze specjalistą.

Wszystkie nasze działania skupiają się wokół pacjenta, bo to on i jego potrzeby są dla nas najważniejsze. Podejmując szereg działań budujemy pozytywne doświadczenia pacjentów korzystających z naszych usług, po to aby pomóc im skutecznie zatroszczyć się o zdrowie, wesprzeć w chorobie.

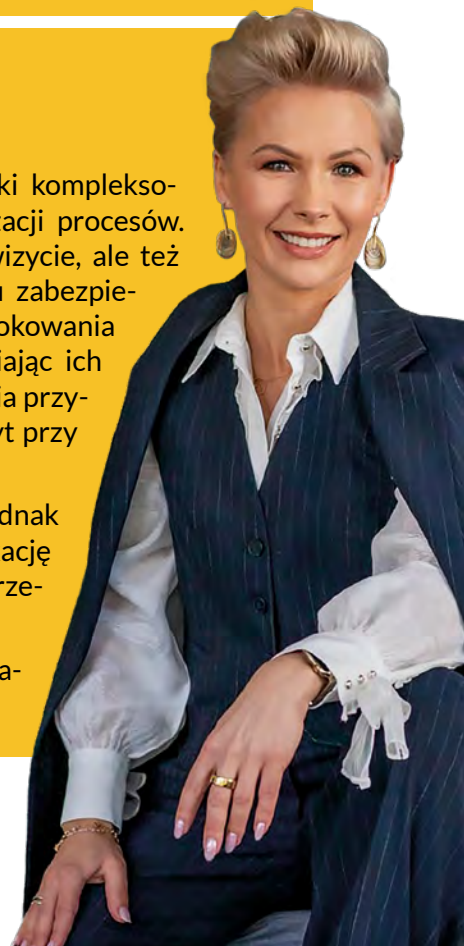
Wioletta Januszczuk

Wiceprezeska Zarządu Medicover sp. z o.o.

W Medicover skutecznie ograniczamy zjawisko nieodwoływanych wizyt, dzięki kompleksowemu podejściu – edukacji pacjentów, wsparciu technologicznym i optymalizacji procesów. Nasz system powiadomień nie tylko przypomina pacjentom o zbliżającej się wizycie, ale też ułatwia jej odwołanie przez SMS lub aplikację mobilną. Dzięki wprowadzeniu zabezpieczeń przeciwko botom umawiającym wizyty wyeliminowaliśmy problem blokowania terminów. Prowadzimy listy rezerwowe pacjentów, automatycznie powiadamiając ich o zwolnionych terminach i umożliwiając szybką rezerwację. Wszystkie te działania przynoszą wymierne efekty – w ciągu roku zanotowaliśmy 7 proc. wzrost liczby wizyt przy jednoczesnym spadku odsetka nieodwołanych wizyt.

Czerpiemy inspiracje z doświadczeń zagranicznych oddziałów Medicover, jednak w Polsce stawiamy na kształtowanie społecznej odpowiedzialności. Poprzez edukację uświadamiamy pacjentom, że odwołanie niechcianej wizyty z odpowiednim wyprzedzeniem może uratować czyjeś zdrowie lub nawet życie.

Wierzymy, że podejście, oparte na budowaniu świadomości i wspólnotcie, a nie na karach finansowych, pozwoli nam skuteczniej ograniczyć liczbę nieodwołanych wizyt.



Weronika Dejneka

Członkini Zarządu PZU Zdrowie

Jednym z kluczowych wyzwań w zarządzaniu dostępnością wizyt jest umożliwienie skutecznego odwoływania i ponownego udostępniania terminów. W naszym systemie wdrożyliśmy rozwiązania, które łączą edukację pacjentów z automatyzacją procesów. Pacjenci mogą odwołać wizytę wygodnie przez SMS, portal mojePZU, aplikację mobilną, a w ramach działań testowych wdrożyliśmy także voicebota, który dzwoni do pacjentów, pytając, czy pojawią się na wizycie.

Wszystkie te działania znacząco zmniejszają liczbę nieodwołanych terminów. Dodatkowo, przypomnienia SMS i e-mail o zbliżających się wizytach pomagają pacjentom w lepszej organizacji i wcześniejszym zgłaszaniu rezygnacji. Dzięki temu zwolnione miejsca mogą być ponownie udostępnione innym pacjentom, co zwiększa efektywność grafików lekarzy i poprawia dostępność usług.

Kluczowe jest wdrażanie prostych, ale skutecznych narzędzi, takich jak automatyczne przypomnienia, łatwa ścieżka anulowania wizyty oraz ścisłe monitorowanie wskaźników wizyt nieodwołanych, a także dostosowywanie procesów do zmieniających się potrzeb pacjentów.



Justyna Mieszalska

Prezes Centrum Medycznego WUM

Z perspektywy Centrum Medycznego WUM mogę powiedzieć, że edukacja i wprowadzenie dobrych praktyk, pozwalających usprawnić odwoływanie wizyt, przynoszą efekty. Co tylko utwierdza mnie w przekonaniu, że w walce ze zjawiskiem „no-show” nie musimy uciekać się do „mobilizowania” pacjentów do odpowiedzialnych postaw za pomocą finansowych sankcji. Nasza placówka od początku zainicjowania kampanii #Odwołuje #NieBlokuje aktywnie zaangażowała się w jej działania. Tylko w tym roku w związku z III edycją akcji na naszej stronie internetowej i platformach mediów społecznościowych (Facebook, Instagram) pojawiły się artykuły, posty i spoty reklamowe promujące kampanię i zachęcające pacjentów do wspólnego celu, jakim jest „zatrzymanie licznika nieodwołanych wizyt”. Nieprzypadkowo w tym roku działania kierowaliśmy do młodszych pacjentów, aktywnie korzystających z mediów społecznościowych – wg dotychczasowych badań to oni należą do grupy częściej opuszczającej wizytę w porównaniu ze starszymi pacjentami. W ramach narzędzi usprawniających zarządzanie kolejką pacjentów – każdy pacjent otrzymywał powiadomienie telefonicznie o zbliżającym się terminie wizyty, a w sytuacji, kiedy nie odbierał telefonu wysyłany był do niego SMS z przypomnieniem. W efekcie tylko w styczniu bieżącego roku otrzymaliśmy 1150 odpowiedzi, z czego ok. 90 proc. stanowiły powiadomienia o niemożności przybycia. W ramach kolejnych kroków rozważamy utworzenie platformy online dla pacjentów, umożliwiającej samodzielne zarządzanie terminami wizyt, odwoływanie ich oraz śledzenie postępu w kolejce.





EKSPERCI RADZĄ

Marcin Fiedziukiewicz

Prezes KLINIKI.PL

Nieodwołane wizyty i przeciążone linie telefoniczne to problem, który znacząco obciąża pracę rejestracji medycznej. Zamiast skupić się na umawianiu pacjentów, rejestratorzy tracą czas na odbieranie telefonów w sprawie anulacji wizyt. Na rynku jest dostępnych wiele narzędzi, które pozwalają rozwiązać ten problem. Ich skuteczność w dużej mierze zależy od prawidłowego wdrożenia i wypracowanych procedur w placówce.

My proponujemy przygotowane przez nas narzędzie - **onAI** od Kliniki.pl, które pozwala temu zapobiec w prosty sposób. Wdrożenie **onAI** nie wymaga skomplikowanych zmian – wystarczy dodać krótki kod na stronę internetową placówki. System automatycznie wyświetla formularze umożliwiające pacjentom anulowanie lub umawianie wizyt, a zgłoszenia od razu trafiają do rejestracji medycznej w formie uporządkowanej listy zadań. Dzięki temu pracownicy mogą skupić się na efektywnym zarządzaniu terminami, zamiast odbierać setki telefonów.

Efekty wdrożenia w referencyjnej placówce medycznej z dużego miasta, która objęła systemem **100% swoich połączeń**, pokazują realny wpływ **onAI** na organizację pracy. Liczba skutecznie umawianych wizyt wzrosła z **40 na 100 rozmów** do **60 na 100 rozmów**. Placówka odciążyla rejestrację, poprawiła dostępność terminów i zmniejszyła problem nieodwołanych wizyt.

onAI to nowoczesne, ale proste w obsłudze narzędzie, które realnie poprawia funkcjonowanie rejestracji medycznej – bez skomplikowanych wdrożeń i dodatkowego sprzętu. Cena systemu zaczyna się od **997 zł miesięcznie**, ale obejmuje również pełną analitykę pracy rejestracji placówki medycznej.

Daniel Nowocin

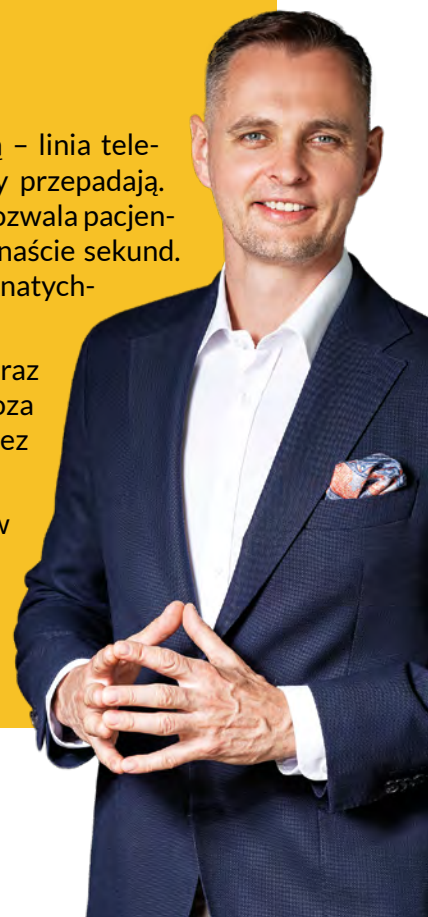
Prezes MEDIDESK.PL

Pacjenci często chcą odwołać wizytę, ale nie mogą skontaktować się z rejestracją – linia telefoniczna jest zajęta, a brak prostych narzędzi do anulowania sprawia, że terminy przepadają. Tymczasem nowoczesne rozwiązania mogą temu zapobiec. Technologia VoIP z IVR pozwala pacjentom szybko wybrać opcję anulowania wizyty i połączyć się z konsultantem w kilkanaście sekund. Boty głosowe automatyzują proces – pacjent dzwoni, bot identyfikuje jego dane i natychmiast odwołuje wizytę.

Nie każdy chce dzwonić – dedykowany adres e-mail (odwolajwizyte@placowka.pl) oraz czat na stronie internetowej umożliwiają pacjentom anulowanie terminu nawet poza godzinami pracy rejestracji. System SMS pozwala na szybkie odwołanie wizyty przez wiadomość tekstową.

A co z wolnymi terminami? Listy rezerwowe automatycznie informują pacjentów czekających na wcześniejszą wizytę. Warto też wdrożyć systemy e-rejestracji i portale pacjenta, które umożliwiają anulację wizyty w kilka kliknięć.

Wprowadzone technologie i procedury odwoływania wizyt, na przykładzie klientów Medidesk pomogły zmniejszyć wskaźnik no-show z kilkunastu do nawet 2%.



Dorota Madej

Dyrektor ds. Marketingu i Strategii Produktów DR ERYK.PL

Jako producent oprogramowania medycznego drEryk głęboko wierzymy, że technologia wspiera relację lekarz-pacjent. Kampanie takie jak #Odwoluje #NieBlokuję łączą wszystkie strony systemu ochrony zdrowia i wzmacniają wspólny przekaz. Naszym celem jest zapewnienie narzędzi, które nie tylko umożliwiają pracę podmiotom leczniczym, ale także zwiększają dostępność opieki zdrowotnej. Dziś możemy śmiało powiedzieć, że powiadomienia SMS stały się branżowym standardem, a co najważniejsze – zostały zaakceptowane zarówno przez prywatne praktyki lekarskie, placówki medyczne, jak i samych pacjentów.

Nasze oprogramowanie umożliwia:

- Automatyczne przypomnienia o wizycie – wysyłane kilka dni wcześniej, aby pacjent mógł zaplanować swój czas.
- Możliwość szybkiego anulowania wizyty – bez konieczności dzwonienia do rejestracji.
- Synchronizację z terminarzem lekarza – dzięki czemu zwolnione terminy mogą zostać automatycznie udostępnione innym osobom.

Pacjenci chcą otrzymywać przypomnienia o wizytach, a placówki medyczne widzą w nich realne korzyści organizacyjne. To dowód na to, że technologia działa – gdy jest dobrze zaprojektowana i wdrożona we współpracy z użytkownikami.

Kompleksowy przegląd funkcjonalności wspierających codzienną komunikację oraz praktyczne wskazówki znajdziesz na naszej stronie www.dreryk.pl.



PLACÓWKI MEDYCZNE, NIE TRACIE CENNYCH TERMINÓW!

Piotr Ziewiec

VP Revenue, ZNANYLEKARZ.PL

Dzięki rozwiązaniom ZnanegoLekarza placówki medyczne mogą skutecznie eliminować problem nieodwołanych wizyt. Systemy automatycznego potwierdzania terminów, przypomnień SMS oraz inteligentnego informowania pacjentów o zwolnionych miejscach pozwalają maksymalnie wykorzystać dostępne sloty w grafiku lekarzy. Nasze narzędzia, łącząc automatyzację z analizą danych, pozwalają nie tylko ograniczyć liczbę no-show, ale także poprawić organizację pracy rejestracji i zwiększyć przychody w przypadku wizyt płatnych.

Co proponujemy placówkom?

ZnanyLekarz Płatności – umożliwia pobieranie przedpłat, zabezpieczając placówki przed stratami za odwołane wizyty na mniej niż 24h przed terminem.

ZnanyLekarz Phone – optymalizuje pracę rejestracji, analizując ruch telefoniczny i umożliwiając efektywniejsze zarządzanie umawianiem wizyt.

Automatyczne powiadomienia – redukują liczbę nieobecności nawet o 65%, zwiększając wykorzystanie dostępnych terminów.

Wszystkie te rozwiązania są dostępne i sprawdzone zarówno w Polsce, jak i w innych krajach. Niemniej jednak obok rozwiązań technologicznych – ważne są także rozwiązania systemowe, które pozwolą przeciwdziałać zjawisku nieodwołanych wizyt w skali całego kraju oraz – co być może nawet ważniejsze – kampanie edukacyjne docierające do pacjentów i budujące świadomość tego, że każdy z nas jest współodpowiedzialny za dostępność usług medycznych.



CASE STUDIES DLA PLACOWEK MEDYCZNYCH



CENTRUM MEDYCZNE ŻELAZNA
Szpital i Przychodnia św. Zofii

Centrum Medyczne Żelazna

Wyzwanie:

Centrum Medyczne „Żelazna” - w 2022 r. przed przystąpieniem do kampanii borykało się z problemem non show na wysokim poziomie, co skutkowało stratą dostępnych terminów i wydłużeniem kolejek pacjentów.

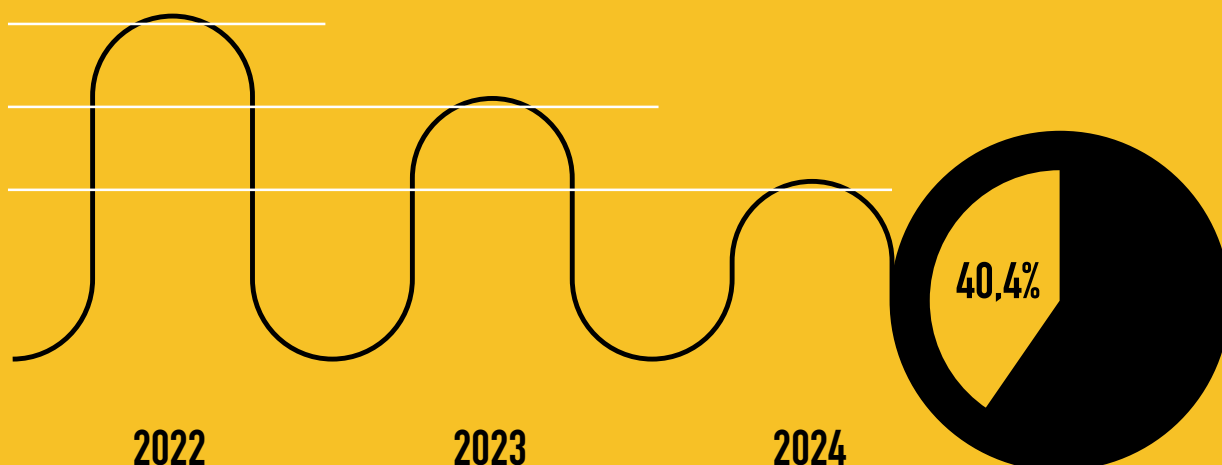
Działania:

- Optimalizacja kontaktu z przychodnią – wdrożenie systemu call center do kompleksowej obsługi pacjentów, który skrócił czas oczekiwania na połączenie do 24 sekund.
- Edukacja pacjentów – liczniki nieodwołanych wizyt, informowanie o możliwości rezygnacji poprzez stronę internetową, rejestrację i materiały informacyjne.
- Segmentacja pacjentów i procedury potwierdzania wizyt – dostosowanie komunikacji do różnych grup pacjentów, m.in. „przewodnik po ciąży” dla kobiet ciężarnych, który pomaga w organizacji wizyt aż do porodu.
- Nowe kanały komunikacji – uruchomienie dedykowanego adresu e-mail do odwoływania wizyt, obsługiwanego także w niedziele i święta.

Efekty:

Dzięki kampanii liczba nieodwołanych wizyt spadła o 40,4% w latach 2022-2023. W ostatnich 3 latach liczba nieodwołanych wizyt zmniejszała się – z 7,12% w 2022 r. do 2,99% w 2024 r. To efekt skutecznych przypomnień i edukacji pacjentów. Poprawiła się też dostępność telefoniczna – wskaźnik oddzwanianości wzrósł z 92% (2023) do 95% (2024).

Spadek procentowy nieodwołanych wizyt



Warszawskie Centrum Opieki Medycznej „Kopernik”



Warszawskie Centrum
Opieki Medycznej
„KOPERNIK” Sp. z o.o.

Wyzwanie:

Tylko w 2022 roku nie zgłoszono się na 5 173 wizyty, co stanowiło 12% wszystkich umówionych terminów. W efekcie wiele miejsc pozostawało niewykorzystanych, a kolejki do specjalistów się wydłużały.

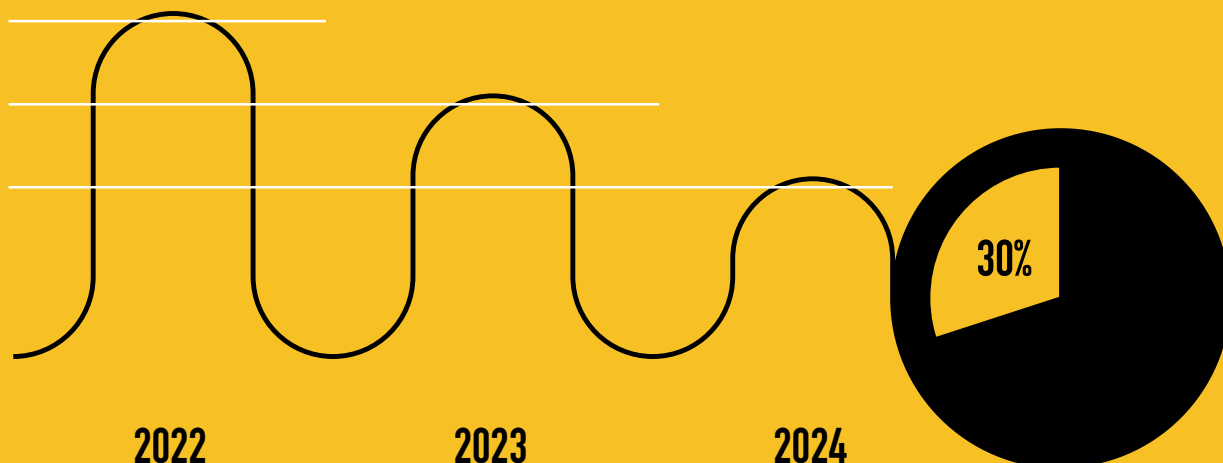
Działania:

- Prosty system odwoływania wizyt – wdrożenie intuicyjnego formularza online, umożliwiającego rezygnację z wizyty w kilka sekund. Wystarczyło jedno kliknięcie, aby pacjent mógł poinformować placówkę o rezygnacji.
- Monitorowanie przyczyn odwołań – analizowano powody rezygnacji pacjentów oraz zmiany w grafikach lekarzy, co pozwoliło lepiej planować harmonogram wizyt.
- Edukacja pacjentów i kampania informacyjna – wprowadzono działania w mediach społecznościowych oraz wysyłało wiadomości e-mail i SMS. W badaniu ankietowym 48% pacjentów przyznało, że wcześniej nie zdawało sobie sprawy z konsekwencji nieodwoływania wizyt.

Efekty:

Dzięki wprowadzonym zmianom liczba nieodwołanych wizyt spadła o 30% w 2023 roku. Wzrosła także liczba pacjentów aktywnie korzystających z formularza online – aż 67% rezygnacji dokonywano za jego pomocą. Wprowadzenie prostego mechanizmu i odpowiedniej komunikacji pozwoliło placówce na bardziej efektywne zarządzanie terminarzem i poprawę dostępności wizyt.

Spadek procentowy nieodwołanych wizyt





Wyzwanie:

W skali roku liczba niewykorzystanych wizyt sięgała tysięcy, co negatywnie wpływało na efektywność pracy placówki oraz poziom satysfakcji pacjentów.

Działania:

- Uproszczenie procesu odwoływania wizyt – pacjenci zyskali kilka wygodnych metod rezygnacji:
 - telefonicznie poprzez rejestrację,
 - osobiście w placówce,
 - drogą mailową na specjalnie dedykowany adres (rezygnacja.wizyty@cskmswia.gov.pl),
 - poprzez formularz dostępny na stronie internetowej.
- Zwiększenie świadomości pacjentów – wdrożenie kampanii informacyjnej w mediach społecznościowych, na stronie internetowej oraz bezpośrednio w placówce (ulotki, plakaty, komunikaty SMS).
- System przypomnień o wizytach – automatyczne powiadomienia SMS, e-mail oraz telefoniczne, które przypominały pacjentom o zbliżającym się terminie wizyty oraz informowały o możliwości jej odwołania w przypadku rezygnacji.
- Monitorowanie wyników – wprowadzono system analizy liczby odwołanych wizyt oraz oceny skuteczności kampanii, co pozwoliło na bieżąco dostosowywać komunikację i strategię.

Efekty:

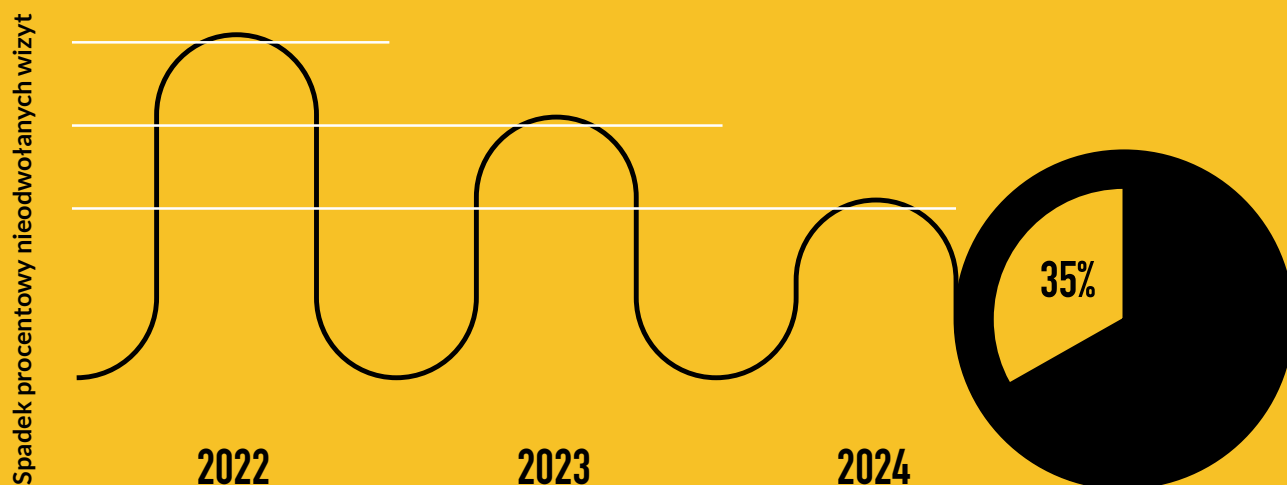
Liczba nieodwołanych wizyt spadła o 35%. Skrócono czas oczekiwania na wizytę, co pozwoliło na efektywniejsze zarządzanie terminarzem lekarzy. Wzrosła liczba odwoływanych wizyt za pomocą e-maila i formularza online, co pokazało, że pacjenci preferują szybkie i wygodne formy kontaktu. Zmiany w poszczególnych, monitorowanych kategoriach świadczeń w ostatnich 3 latach:

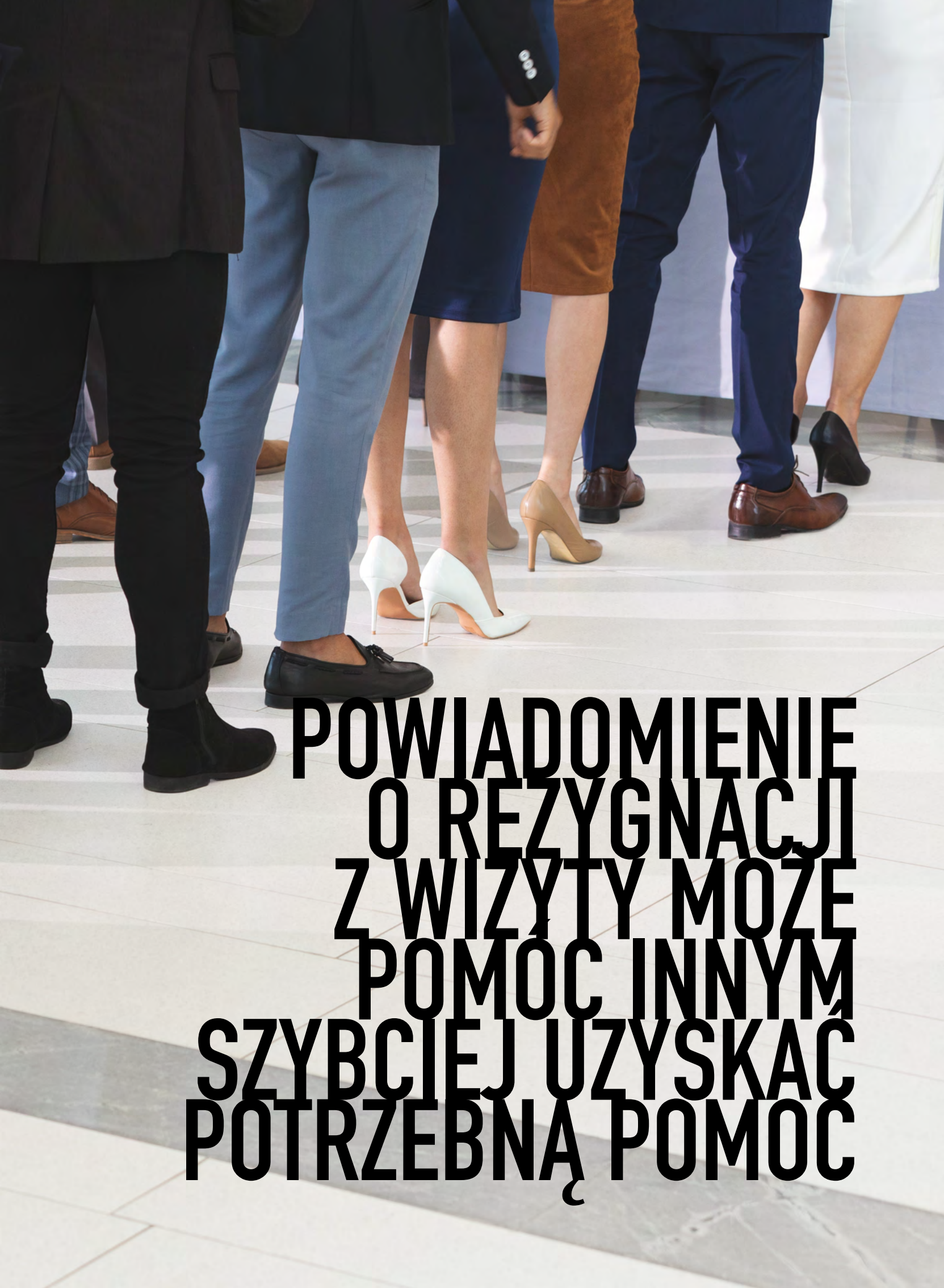
Dermatologia: znaczący wzrost odwoływanych wizyt (kilkukrotnie na przestrzeni lat).

Alergologia: zauważalny wzrost, jednak nie tak dynamiczny jak w przypadku dermatologii.

Badania EUS: znaczny wzrost, wartość zwiększyła się kilkukrotnie.

Badania USG: wartości wzrosły kilkukrotnie, podobnie jak w przypadku dermatologii.



The image shows the lower half of several people standing on a light-colored, tiled floor. They are wearing various types of business attire, including trousers, skirts, and dresses. The shoes are also visible, ranging from loafers to high heels. The text is overlaid on the bottom right of the image.

**POWIADOMIENIE
O REZYGNACJI
Z WIZYTY MOŻE
POMOC INNYM
SZYBCIEJ UZYSKAĆ
POTRZEBNĄ POMOC**

ORGANIZATOR



WSPÓŁORGANIZATORZY



PATRONI HONOROWI



PATRTNERZY MERYTORYCZNI

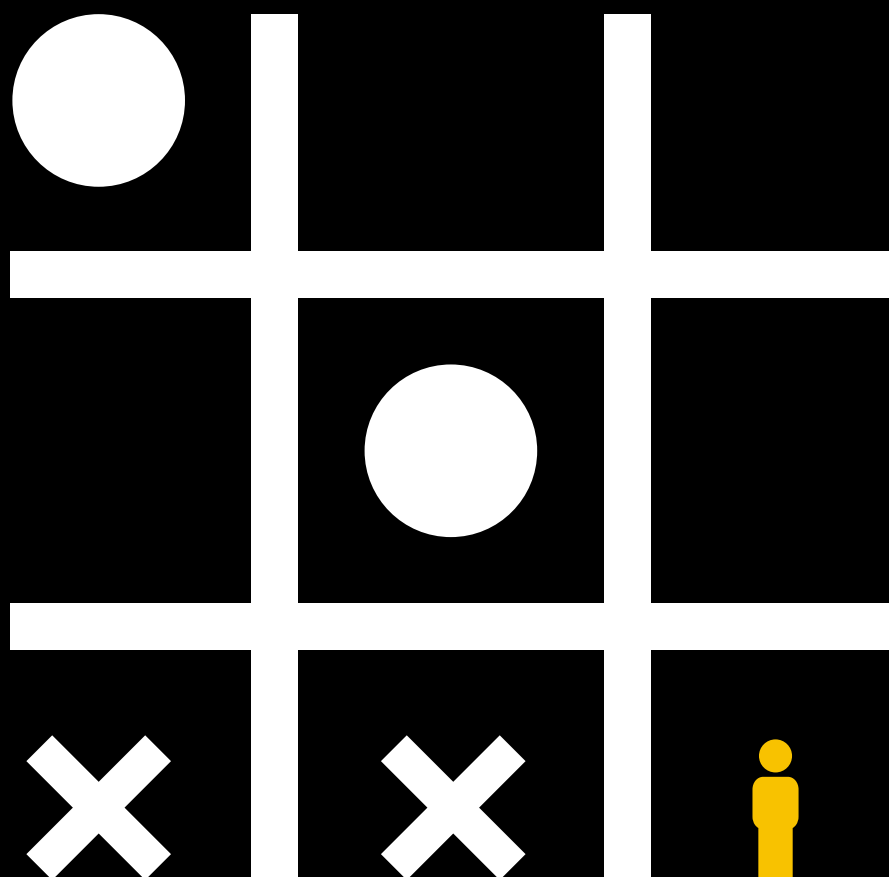


GŁÓWNY PARTNER TECHNOLOGICZNY



PATRONI MEDIALNI





ZDROWIE TO NIE GRA
#ODWOLUJE #NIEBLOKUJE



Dołącz do akcji! Dowiedz się więcej na odwolujenieblokuje.pl

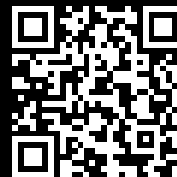


Dołącz do kampanii **#ODWOLUJE #NIEBLOKUJE**

WYPEŁNIJ FORMULARZ NA STRONIE

odwolujenieblokuje.pl/dla-placowek/

ZGŁOŚ SWOJĄ PLACÓWKĘ!



Bezpłatny udział w akcji daje Ci:

Dostęp do materiałów promocyjnych i informacyjnych do wykorzystania w swoich placówkach i mediach do informowania o kampanii #odwoluje #nieblokuje.
Możliwość bezpłatnego skorzystania z rozwiązań od Partnerów Technologicznych.

Dlaczego warto do nas dołączyć?



Wspólne Działanie

Razem możemy zdziałać więcej. Nasza kampania to wspólne wysiłki dla dobra naszej społeczności.



Oszczędność Zasobów Medycznych

Anulowanie wizyty daje szansę na skorzystanie z niej przez inną osobę, która może być w pilnej potrzebie.



Wspieranie Systemu Zdrowia

Inicjatywa przyczynia się do sprawniejszego funkcjonowania systemu opieki zdrowotnej, poprzez efektywne wykorzystanie dostępnych terminów.



DZIĘKI TOBIE TA KOLEJKA MOŻE BYĆ KRÓTSZA!



Kontakt do koordynatora:

Magdalena Borgus
tel. +48 533 353 930
magdalena.borgus@cmp.med.pl

Kontakt ogólny:

odwolujenieblokuje@cmp.med.pl