

## Karta dobrych praktyk dla Pacjentów - w zakresie odwoływania wizyt

Czas oczekiwania na uzyskanie świadczeń zdrowotnych to jeden z głównych problemów i powodów do niezadowolenia względem polskiego systemu ochrony zdrowia. Na wizytę u specjalisty można czekać nawet kilka miesięcy w przypadku placówek publicznej ochrony zdrowia. Zbyt długi czas oczekiwania może spowodować, że Pacjent o wizycie zapomni lub zdecyduje się skorzystać z porady prywatnie, jednak tu także dostępność do specjalistów bywa niezadowalająca.

Ostatnie opublikowane w 2019 r. przez Ministerstwo Zdrowia dane pokazują, że w tym właśnie roku **17 mln Pacjentów nie stawiało się na wizycie u lekarza i nie odwołało jej!** Tym samym kolejka do uzyskania świadczenia, pomimo możliwości jej skrócenia i skorzystania z wizyty przez innego Pacjenta, pozostała niezmienna.

### JAK PAMIĘTAĆ O PLANOWANEJ WIZYCIE U LEKARZA LUB O JEJ ODWOŁANIU?

Poniżej kilka wskazówek:

- 1** **Zapisz termin wizyty u lekarza** w ulubionym miejscu (kalendarzu lub telefonie) oraz **ustaw przypomnienie** o tym na tydzień i na dzień przed planowaną wizytą.  
*Jeżeli okaże się wtedy, że wizyta nie jest Ci już potrzebna – odwołaj ją!*
- 2** Dowiedz się o **możliwych sposobach odwoływania** już w trakcie umawiania wizyty.  
*Gdy umawiasz wizytę u lekarza poproś o informację w jaki sposób możesz odwołać wizytę. Znaczna część placówek ochrony zdrowia oprócz odwołania telefonicznego i osobistego umożliwia odwołanie wizyty poprzez e-mail lub SMS.*
- 3** Odwołuj wizyty **po godzinie 11-tej**.  
*Po porannym ruchu w przychodniach, dodzwonisz się najszybciej.*
- 4** Koniecznie skorzystaj z dostępnej możliwości **odwołania poprzez SMS**.  
*Jeśli otrzymujesz przypomnienie o wizycie w formie SMS a nie wybierasz się na nią – odwołaj ją, odsyłając literkę N lub stosując się do komunikatu zawartego w smsie.*
- 5** Dowiedz się czy placówka, z której usług korzystasz **posiada aplikację Pacjenta**.  
*Jeśli posiada taką aplikację – ściągnij ją na telefon. To oszczędzająca czas prosta forma odwołania wizyty.*

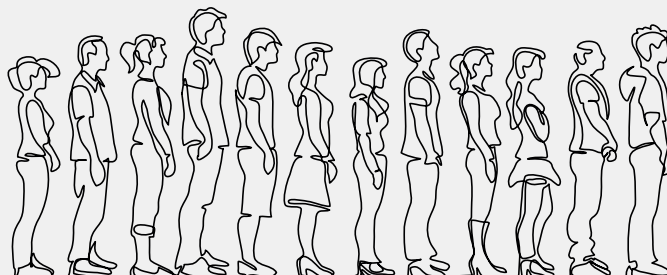
## Karta dobrych praktyk dla Pacjentów - w zakresie odwoływania wizyt

- 6** Wykorzystaj do odwołania wizyty wiadomość **e-mail lub czat** na stronie www placówki.  
*Jeśli nie udało Ci się dodzwonić do placówki, aby odwołać wizytę w wielu placówkach możesz odwołać ją mailowo, pisząc na specjalny dedykowany adres. Zapytaj o taki adres w placówce podczas umawiania wizyty. Niektóre placówki posiadają czat na swojej stronie www. W ten sposób również możesz odwołać wizytę.*
- 7** Odwołaj wizytę **osobiście** w rejestracji danej placówki, jeśli nie ma innej możliwości.  
*Wymaga to poświęcenia czasu, pamiętaj jednak o tym, że z odwołanej wizyty może skorzystać ktoś Ci bliski – Twoja Mama lub Babcia, Przyjaciółka czy Sąsiadka!*
- 8** **Poinformuj placówkę**, w której się leczysz o łatwych i dogodnych dla Ciebie sposobach odwoływania wizyt (dedykowany numer telefonu, mail, sms itp.)
- 9** **Odwołuj wizyty, z których nie będziesz korzystać i zachęcaj innych do podobnych działań!** Ty sam masz wpływ na większą dostępność do specjalistów!

## PAMIĘTAJ

Odwołaj wizytę, której już nie potrzebujesz!  
Odblokujesz miejsce dla innego Pacjenta i skrócisz kolejki do specjalistów!

**Jest wiele powodów, aby nie przyjść na wizytę, ale tylko jeden,  
żeby ją odwołać – ZDROWIE DRUGIEGO CZŁOWIEKA!**



Karta zyskała pozytywną opinię Rady Organizacji Pacjentów  
przy ministrze właściwym ds. zdrowia