

Zjawisko nieodwołanych wizyt jest wielowymiarowym problemem

ROZMAWIA: **BARTEK MATUSIAK**

Nie ma co do tego wątpliwości, że nieodwołane wizyty, to nie tylko olbrzymi koszt dla całej branży. - To trudniejszy dostęp do opieki medycznej, dłuższe kolejki do specjalistów i w konsekwencji: ryzyko braku terminowej pomocy dla osób realnie jej potrzebujących - przyznaje w rozmowie z magazynem "Patient Experience Manager" **Piotr Ziewiec**, współzałożyciel **DocPlanner (ZnanyLekarz)**, **VP Revenue**. Dodaje przy tym, że ZnanyLekarz ma już wiele wypracowanych i skutecznych rozwiązań, które pozwalają zredukować problem no-show czyli nieodwołanych wizyt o ok. 65 proc.



#ODWOLUJE
#NIEBLOKUJE

KAMPANIA SPOŁECZNA



KAMPA

#ODWOLUJE
#NIEBLOKUJE

PANIA SPOŁECZNA



#ODWOLUJE
#NIEBLOKUJE

KAMPANIA SPOŁECZNA



KAM



KAMPA

#ODWOLUJE
#NIEBLOKUJE

KAMPANIA SPOŁECZNA

LUJE
KUJE

ECZNA

Patient Experience Manager: Dlaczego zdecydowaliście się wziąć udział w akcji #odwołuje #nieblokuje?

Piotr Ziewiec: Kiedy 12 lat temu zakładaliśmy w Polsce portal **ZnanyLekarz.pl** postawiliśmy sobie jeden, nadrzędny cel - chcieliśmy sprawić, że opieka medyczna stanie się bardziej ludzka: bliższa człowiekowi, oparta na partnerskich relacjach, szacunku i zaufaniu pomiędzy pacjentem a specjalistą. Dziś - jako Grupa **Docplanner** - jesteśmy światowym liderem. Łączymy pacjentów i lekarzy w 13 krajach na świecie. Tylko w Polsce z naszych usług korzysta ponad 60 tysięcy lekarzy i specjalistów, miesięcznie obsługujemy niemal 2 miliony wizyt i publikujemy prawie 50 tysięcy opinii. I cały czas, konsekwentnie, działamy na rzecz poprawy jakości opieki medycznej.

Macie zatem skalę, żeby powiedzieć, jak ważną rolę w odgrywa odwoływanie wizyt.

Powiem przewrotnie - wiemy, jak ważnym, wielowymiarowym problemem jest zjawisko nieodwołanych wizyt. To nie tylko olbrzymi koszt dla całej branży - to trudniejszy dostęp do opieki medycznej, dłuższe kolejki do specjalistów i w konsekwencji: ryzyko braku terminowej pomocy dla osób realnie jej potrzebujących. Oczywiście jako **ZnanyLekarz** mamy już wiele wypracowanych i skutecznych rozwiązań, które wspierają naszych użytkowników - pacjentów, specjalistów i placówki medyczne. A wracając do samej kampanii **#odwołuje #nieblokuje**, którą wspieramy od pierwszej edycji, to przyznam, iż jest to okazja, aby podzielić się wiedzą, opowiedzieć o rozwiązaniach, które już działają oraz o nowych trendach, które wdrażamy i testujemy. To także ważny moment, w którym cała branża, sektor publiczny i prywatny, jednoczy siły, żeby otwarcie rozmawiać o wyzwaniach, wypracować dobre praktyki i szukać rozwiązań.

Skoro przy rozwiązaniach jesteście... Jakie rozwiązania technologiczne, które mogą zredukować problem nieodwołanych wizyt są już dostępne dla placówek i gabinetów lekarskich?

Technologia jest dziś nieodłączną częścią naszego życia. Prowadząc gabinet czy placówkę medyczną - tak jak w każdym biznesie - warto wybierać rozwiązania najlepiej dopasowane do potrzeb i "skrojone na miarę" wyzwań, z jakimi aktualnie się mierzymy. A wybór jest bardzo duży! **Jako ZnanyLekarz - bazując na naszym wieloletnim doświadczeniu w Polsce i za granicą - mamy już wypracowane rozwiązania, które w swojej podstawowej formie pozwalają zredukować problem nieodwołanych wizyt o 65 proc.** Te rozwiązania łączą w sobie system powiadamiania i przypomnienia o wizycie - przy użyciu różnych, wygodnych dla pacjenta kanałów komunikacji; intuicyjne narzędzia pozwalające na błyskawiczne odwołanie czy przełożenie wizyty oraz algorytm informujący pozostałych pacjentów o zwolnionym terminie.

I podobno bez angażowania specjalisty dba o optymalne wypełnienie kalendarza?

Dokładnie tak! Ale to tylko pierwszy krok - rozwijamy też dodatkowe narzędzia, które można elastycznie dopasowywać do potrzeb placówki i, w przypadku najbardziej poszukiwanych specjalizacji, zredukować koszt niewykorzystanych wizyt do zera! To bardziej zaawansowane technologicznie narzędzia ułatwiające komunikację telefoniczną z pacjentem, funkcjonujące u nas pod nazwą **ZnanyLekarz Phone** oraz innowacyjny system Płatności **ZnanyLekarz**.

Podobno rozwijacie swój system płatności online?

Tak, potwierdzam. Rozwijamy projekt płatności on-line dopasowanych do specyfiki pracy gabinetów medycznych, które pozwolą na różnicowanie pobieranych opłat wstępnych np: w zależności od tego czy jest to pierwsza czy kolejna wizyta; na definiowanie kryteriów i wysokości opłat za anulowanie czy na wskazanie sytuacji, w których pacjent może być obciążony pełnym kosztem nieodwołalnej konsultacji. To rozwiązanie na dziś będzie adekwatne dla placówek prywatnych, jednak już pierwsze testy pokazują olbrzymią skuteczność i wymierne korzyści, co może w przyszłości stać się inspiracją dla kolejnych projektów.

Czy lekarze i placówki są chętni, aby korzystać z tych rozwiązań, czy może jest to dla nich trudne? Jak przekonujecie, że warto?

Kilka tygodni temu przeprowadziliśmy badanie wśród lekarzy i specjalistów korzystających z usług **Docplanner**, w którym pytaliśmy o ich nastawienie: nadzieje i obawy związane z rozwiązaniami opartymi o sztuczną inteligencję. To tylko wycinek rozwiązań technologicznych jakie oferujemy, ale myślę, że odpowiedzi są dość uniwersalne.

Jakiś przykład?

Lekarze i specjaliści podchodzą do nowych narzędzi z optymizmem oraz przede wszystkim z nadzieją. Nadzieją na to, że będą to rozwiązania, które odciążą ich w codziennej pracy, pomogą "uwolnić czas" i skupić się na leczeniu pacjentów.

Jako ZnanyLekarz w Polsce i Docplanner na świecie spełnacie te nadzieje?

Mamy twarde dane pokazujące, że już dziś korzystanie z naszych podstawowych rozwiązań pozwala specjalistom zaoszczędzić 30 proc. czasu poświęcanego na sprawy administracyjne. To namacalna korzyść i konkretna wartość płynąca z korzystania z technologii. Co więcej, dbamy o to, żeby dokładanie kolejnych rozwiązań z naszego portfolio: czy to **ZnanyLekarz Phone** czy Płatności czy AI Asystent pozwalało jeszcze skuteczniej i w większym wymiarze odciążać specjalistów i oszczędzać ich czas. A to przekłada się na wymierne korzyści: poprawę komfortu pracy specjalisty, pozytywne doświadczenie pacjenta i lepsze wyniki finansowe.

Czyli nie wymaga to szczególnych kompetencji technologicznych?

Dbamy o to, żeby nasza technologia była „przeźroczysta”, bezproblemowa dla użytkownika i dostępna w taki sposób, do jakiego użytkownik, tj. lekarz czy pacjent są już przyzwyczajeni.

Ale wracając do tych innowacyjnych rozwiązań... Czy są one akceptowane przez pacjentów? Czy pacjenci chcą z nich korzystać?

Potrzeby pacjentów są odbiciem potrzeb specjalistów. Każdy z nas, bo w końcu wszyscy jesteśmy pacjentami, chce mieć dostęp do specjalisty w dogodnym terminie i zawsze wtedy, gdy jest to konieczne. Chcemy móc świadomie i w oparciu o rzetelną opinię podjąć decyzję o tym, do kogo umówimy się na wizytę.

Chcemy, żeby proces umawiania się był intuicyjny i bezproblemowy. Chcemy móc łatwo i bez straty czasu odwołać umówioną wizytę, jeśli nasze plany się zmienią a także - coraz częściej, chcemy móc opłacić wizytę, swoją czy dziecka, jednym kliknięciem z poziomu ulubionej aplikacji.

I Wy, jako ZnanyLekarz, te doświadczenia zapewniacie.

Otóż to. Narzędzia, które oferujemy, od strony przez aplikację po rozwiązania telefoniczne, są intuicyjne, przyjazne dla użytkownika i kompleksowe. Założyliśmy, że kontakt z opieką medyczną powinien być tak samo łatwy i bezproblemowy, jak rezerwacja hotelu czy zamówienie taksówki. I tak właśnie jest.

A jak sprawić, żeby wszyscy pacjenci z nich korzystali?

Jeśli chcemy przekonać pacjentów do korzystania z naszych rozwiązań - musimy być zawsze blisko i naturalnie wpasować się w rytm codzienności.

Jakiś przykład?

Taki pierwszy z brzegu, prosty. Obserwując naszą stronę widzimy, jak wiele wizyt lekarskich umawiane jest późno wieczorem. To czas, gdy większość "tradycyjnych" recepcji nie funkcjonuje, my zapewniamy pacjentom dostępność do kalendarza wizyt lekarskich 24/7. W każdym momencie. Bazując na naszych doświadczeniach międzynarodowych zauważyliśmy też drobne, a ciekawe różnice kulturowe. **W Polsce wciąż chętnie odwołujemy wizyty telefonicznie czy SMS-owo. W krajach takich jak Meksyk, Brazylia, pacjenci chcą komunikować się za pośrednictwem popularnych komunikatorów internetowych. Dlatego tak ważne jest zapewnienie szerokiego wachlarza możliwości, pozwalającego pacjentom korzystać z takiej technologii, która w danym miejscu i czasie najlepiej im odpowiada.**

Czy poza personelem medycznym, inni pracownicy placówek medycznych znajdują wsparcie w waszych rozwiązaniach? Jeśli tak to jakie?

Zdecydowanie tak. Nasze rozwiązania są nie tylko wsparciem w prowadzeniu gabinetu czy zarządzaniu dokumentacją medyczną ale także ogromnym wsparciem w sferze administracyjnej: od umawiania i odwoływania wizyt, przez zarządzanie kalendarzem specjalistów po organizację telerejestracji i obsługę płatności. Co ciekawe, z rozmów z naszymi klientami wynika, że wdrożenie oferowanych przez nas rozwiązań często staje się motorem pozytywnych zmian w funkcjonowaniu całej placówki. Dzięki temu, że „uwalniamy czas” poświęcany na najbardziej podstawowe czynności - wytwarza się przestrzeń na to, żeby lepiej zaopiekować się pacjentem, zadbać o pozytywne doświadczenie nie tylko podczas wizyty w placówce, ale także w czasie rekonwalescencji. To buduje pozytywny wizerunek, sprawia, że pacjenci polecają daną placówkę swoim znajomym i, jeśli zachodzi taka potrzeba, sami także wracają.

Jak to wygląda od strony kosztowej? Czy inwestycja w rozwiązania technologiczne wspierające redukcje no-show zwraca się? A jeśli tak, to po jakim czasie?

Cieszę się, że mówimy o technologii w kontekście inwestycji, bo właśnie tak warto na nią patrzeć! Rozwiązania ZnanyLekarz to rozwiązania pakietowe, tj. w zależności od potrzeb i wielkości gabinetu. Orientacyjny koszt to kilkaset złotych miesięcznie. Co

”

Dzięki temu, że „uwalniamy czas” poświęcany na najbardziej podstawowe czynności - wytwarza się przestrzeń na to, żeby lepiej zaopiekować się pacjentem, zadbać o pozytywne doświadczenie nie tylko podczas wizyty w placówce, ale także w czasie rekonwalescencji

ważne, nasza oferta nie zawiera żadnych dodatkowych kosztów związanych z wdrożeniem, koszt jest stały od pierwszego miesiąca, dzięki czemu można łatwo obliczyć potencjalny zysk i szybko odczuć korzyści.

To jeszcze takie pytanie techniczne - czy oferowane przez DocPlanner (ZnanyLekarz) rozwiązania współpracują z innymi systemami?

Tak. W tej chwili mamy wypracowany sposób integracji naszych rozwiązań z niemal wszystkimi systemami gabinetowymi dostępnymi w Polsce. Niemal w każdym przypadku jesteśmy w stanie sprawnie dopasować się do potrzeb klienta,

Jakie konkretnie rezultaty można osiągnąć korzystając z rozwiązań DocPlanner (ZnanyLekarz)? Czy jest możliwe, że pacjenci zaczęli przychodzić lub odwoływać wizyty?

W tej chwili nasze podstawowe rozwiązania pozwalają zredukować problem no-show czyli nieodwołanych wizyt o ok. 65 proc. Tak jak wspominałem wcześniej, dokładając kolejne "cegietki" z naszej oferty, możemy w 100 proc. zniwelować straty związane z tym zjawiskiem. To co najważniejsze to przypominanie pacjentom o terminie wizyty, łatwa możliwość odwołania przez wygodny dla pacjenta kanał oraz system informacji pozwalający innym pacjentom skorzystać ze zwolnionego miejsca. Dodatkowe rozwiązania przewidują telefoniczny kontakt z pacjentem przed wizytą czy wprowadzenie płatności on-line.

Ważna jest też chyba edukacja?

Oczywiście! Edukacja pacjentów zarówno o tym, jak przebiega wizyta, żeby lęk czy stres nie powodowały odwołania wizyty w ostatniej chwili oraz o tym jak ważne jest, żeby - jeśli to konieczne - zawsze wizytę odwołać i zwolnić miejsce dla innych potrzebujących. Najlepsza technologia nie pomoże, jeśli nie podejmiemy decyzji, żeby z niej skorzystać! I to kolejna - niezwykle ważna korzyść z kampanii #odwołuję #nieblokuję. Dzięki niej październik staje się miesiącem, w którym przypominamy, powtarzamy, edukujemy. Cała branża jednym głosem! **P**

ZnanyLekarz

to wywodząca się z Polski platforma, która - jako grupa Docplanner - od ponad 11 lat łączy lekarzy i specjalistów z pacjentami, obecnie już w 13 krajach na świecie. W tej chwili profil na ZnanyLekarz.pl w Polsce ma już niemal 60 tys. lekarzy i specjalistów oraz kilka tysięcy placówek. Portal pośredniczy w umawianiu niemal 2 milionów wizyt u specjalistów miesięcznie. Każdego dnia na www.znanylekarz.pl pojawia się ponad 1500 opinii o lekarzach i specjalistach.



Piotr Ziewiec

Współzałożyciel DocPlanner
(ZnanyLekarz), VP Revenue

Doświadczony lider w obszarze rozwoju produktów. Obecnie odpowiedzialny za komercjalizację innowacyjnych rozwiązań w **Docplanner**. Nadzoruje kluczowe inicjatywy strategiczne i wdraża transformujące projekty na wszystkich rynkach. Ekonomista specjalizujący się w ekonomii behawioralnej i eksperymentalnej, łączący wiedzę naukową z praktycznymi rozwiązaniami biznesowymi. Pasjonat technologii, nieustannie poszukujący innowacyjnych sposobów na usprawnienie organizacji.