W związku z pismem Międzyzakładowej Komisji NSZZ „Solidarność” PGE GiEK S.A. Oddziału KWB w Bełchatowie z dnia 8.11.2016, dotyczącym problemów dostępności do lekarzy w placówkach MegaMed Sp. z o.o w Bełchatowie, pragnę zamieścić kilka informacji o wdrożonym w naszych placówkach systemie obsługi pacjentów. Zanim przejdę do omówienia opracowanych przez nas zasad organizacji przyjęć, zapewniam, że w każdej poradni wyznaczone są miejsca dla pacjentów abonamentowych, jak również pozostawione są miejsca dla osób wymagających pilnej pomocy medycznej.

**Poradnie POZ (internistyczne)** – każdego dnia, pozostawione jest kilkanaście do kilkudziesięciu wolnych miejsc do lekarzy. Przeznaczone są one dla pacjentów, którzy zgłoszą się w godzinach porannych z potrzebą uzyskania porady medycznej (zakładamy, że jeżeli ktoś ma dolegliwości to zależy mu na jak najwcześniejszej godzinie otrzymania pomocy). W przypadkach, kiedy ilość ta okazałaby się niewystarczająca, lekarze przyjmą każdą dodatkową osobę, która zgłosi się do godziny 8.00 do naszej placówki. Niezależnie od tego, każdego dnia w godzinach pracy placówki, jest wyznaczony lekarz odpowiedzialny za przyjmowanie pacjentów w przypadkach nagłych zachorowań. Oczywiście pozostawiamy u niego pewną pulę wolnych miejsc, zarezerwowanych do tego celu.

W przypadku wystąpienia niepokojących objawów chorobowych, prosimy pacjentów o bezpośrednie zgłaszanie się do gabinetu zabiegowego. Personel pielęgniarski dokona wstępnej oceny stanu zdrowia, umówi wizytę, a w razie potrzeby wezwie lekarza bezpośrednio do chorego. Każda osoba, która zgłasza niepokojące objawy chorobowe będzie przyjęta przez personel medyczny naszej placówki.

**Poradnie specjalistyczne** – każdego dnia pozostawiane są miejsca dla nagłych i pilnych zachorowań. Podobnie jak w przypadku POZ, umówić na te miejsca może bezpośrednio pracownik recepcji (np. osobę ze świeżym urazem), lub kwalifikuje na wizytę pielęgniarka, po dokonaniu wstępnej oceny stanu zdrowia pacjenta. Terminy konsultacji wynikające z umowy są dotrzymywane.

**Poradnie stomatologiczne** – codziennie do każdego stomatologa wydzielone są miejsca „bólowe”. Zazwyczaj zapisuje na nie pracownik recepcji, na podstawie rozmowy z pacjentem lub po konsultacji z lekarzem.

**Zakład Rehabilitacji** – systematycznie są wydzielane miejsca dla osób wymagających pilnego wdrożenia zabiegów rehabilitacyjnych.

Niestety, w praktyce, zwłaszcza w przypadku poradni POZ, znaczna część pacjentów chcących uzyskać w danym dniu poradę lekarską, zjawia się w przychodni pomiędzy godziną 10.00 a 19.00. Często zgłaszają się oni z niewielkimi dolegliwościami, niejednokrotnie trwającymi od kilku dni lub w celu przedłużenia recepty na stale przyjmowane leki. W miarę możliwości staramy się przyjąć te osoby, ale ze względu na ich ilość nie jesteśmy w stanie zapewnić im wszystkim przyjęcia w bieżącym dniu. Po godzinie 10.00 lekarze przyjmują osoby, które zarezerwowały sobie wcześniej wizytę. Zwracam uwagę na fakt, że przyjęcie przez lekarza dodatkowych pacjentów często zaburza harmonogram przyjęć osobom, które zadały sobie trud umówienia wizyty z wyprzedzeniem. Jednocześnie „zabiera” tym pacjentom czas, który jest w stanie poświęcić im lekarz. Obecne 15 minut przeznaczone na jedną planową wizytę jest absolutnym minimum zapewniającym możliwość zebrania wywiadu z chorym, zbadania go, przepisania recept, wydania zaleceń i wypełnienia ogromnej ilości narzuconych prawem biurokratycznych czynności. Niestety część pacjentów nie rozumie tych uwarunkowań. Odmowa umówienia do lekarza w bieżącym dniu powoduje niezadowolenie, niekiedy artykułowane w „niezbyt kulturalny” sposób.

Zjawisko opisane w POZ obserwujemy we wszystkich poradniach.

Bardzo istotnym problemem jest fakt, że duża grupa pacjentów nie zgłasza się na umówioną wizytę, nie powiadamiając nas wcześniej o rezygnacji z niej. Ponadto wiele z tych osób wcześniej potwierdza zgłoszenie się w systemie SMS. Skala problemu jest bardzo duża, dotyczy około **1000 wizyt w miesiącu**  (jest to ilość wizyt, do obsłużenia, których potrzebne są 3 etaty lekarskie). Problem ten często dotyczy poradni, do których jest relatywnie długi czas oczekiwania, lub lekarzy, do których „ciężko” się dostać. Jeżeli posiadamy informację, że ktoś rezygnuje z wizyty, umawiamy innych pacjentów. Niestety, w obecnej chwili ze względu na brak tej wiedzy większość z tych miejsc przepada.

Bardzo proszę, abyście Państwo starali się pamiętać o uzgodnieniu planowanej wizyty z wyprzedzeniem. W przypadku konieczności skorzystania z wizyty w POZ, w dniu zgłoszenia, apeluję abyście Państwo zjawili się w placówce rano, przed godziną 8.00. Zapewni to wizytę u lekarza, a jednocześnie nie będzie zakłócało harmonogramu przyjęć i nie skróci czasu, który jest w stanie poświęcić lekarz pacjentom już umówionym na wizytę. Zgłoszenie się do rejestracji poradni specjalistycznych lub stomatologii w godzinach porannych, również zwiększy prawdopodobieństwo uzyskania wizyty w danym dniu.

W przypadku wystąpienia „poważnych” dolegliwości, proszę o bezpośrednie zgłoszenie się do gabinetu zabiegowego, a w razie potrzeby o zwrócenie się do najbliższego pracownika naszej placówki, który zorganizuje pomoc medyczną. Żaden pacjent wymagający pilnej pomocy medycznej nie może opuścić placówki bez wcześniejszej konsultacji fachowego personelu.

Apeluję do pacjentów o zadanie sobie trudu odwołania umówionej wizyty, w przypadku jeżeli nie zamierzają się na nią zgłosić! Można tego dokonać telefonicznie, osobiście, jak również przez stronę internetową MegaMed – zakładka: dla pacjenta/formularz druki do pobrania/Formularz rezygnacji z wizyty.

Przypominam o możliwości umówienia wizyt przez Internet. Funkcjonalność dostępna jest dla pacjentów abonamentowych (zakładka na stronie www.megamed.pl). W celu dokonania pierwszej rejestracji należy zgłosić się osobiście, z dokumentem tozsamości do jednej z naszych placówek w Bełchatowie lub Rogowcu. Otrzymacie Państwo pierwszorazowy kod dostępu, który umożliwi stałe korzystanie z tej funkcjonalności. W chwili obecnej bardzo niewiele osób korzysta z tej dogodności.

Mam nadzieję, że przedstawione wyjaśnienia i propozycje postępowania w odczuwalny sposób zmniejszą Państwa problemy z dostępem do lekarza i zwiększą satysfakcję z korzystania z usług naszych placówek.

Z poważaniem

Cezary Wieczorek