



Tytuł wyzwania

Jak zatrzymać licznik nieodwołanych wizyt lekarskich?

Wyzwania	Potrzeby	Oczekiwane rezultaty
<p>Opisz istniejące wyzwania.</p> <p>Jak jest teraz?</p> <p>Jak wygląda rzeczywistość?</p> <p>Wskaż kluczowe problemy na jakie napotyka w kontekście tego wyzwania Twoja firma/Twój klient.</p>	<p>Wskaż najważniejsze potrzeby w kontekście tego wyzwania.</p> <p>Opisz czego konkretnie chcesz, co jest najważniejsze, co planujesz osiągnąć?</p>	<p>Opisz oczekiwane korzyści.</p> <p>Co będzie kluczową wartością po potencjalnym rozwiązaniu problemu?</p> <p>Jak będzie wyglądała rzeczywistość, jak tego problemu nie będzie?</p> <p>Co będzie łatwiejsze, bardziej zrozumiałe. Jakich rezultatów oczekujesz w kontekście wyzwania?</p>
<p>PZU Zdrowie jako jeden z największych operatorów medycznych na rynku oferuje szeroki wachlarz usług ambulatoryjnych m.in.: konsultacje specjalistyczne, badania diagnostyki obrazowej i laboratoryjnej. Posiadamy sieć placówek własnych oraz współpracujących.</p> <p>Jako organizacja mierzymy się z wyzwaniem jakim jest brak odwoływania wizyt przez pacjentów tzw. no-show.</p> <p>Wpływa to na zmniejszenie dostępności terminów do specjalistów i wydłuża czas oczekiwania na wizytę. Zauważamy także niższą satysfakcję pacjenta na etapie umawiania wizyt, wiąże się to także z brakiem wywiązania się z warunków zapisanych w umowie (umowa abonamentowa, ubezpieczenie medyczne).</p> <p>Średnio miesięcznie odnotowujemy ok. 10% nieodwołanych wizyt. Taki poziom nieodwołanych wizyt generuje koszty związane z rozliczaniem zakontraktowanych usług, które nie zostały zrealizowane, ale także problem z</p>	<p>PZU Zdrowie potrzebuje intuicyjnego rozwiązania na poziomie organizacyjnym, komunikacyjnym i technologicznym, które zmniejszy liczbę nieodwołanych wizyt. Dzięki temu większa liczba dostępnych terminów wpłynie pozytywnie na szybkość procesu umawiania wizyt co przełoży się na wzrost satysfakcji pacjenta.</p>	<p>Największą korzyścią będzie większa dostępność terminów dla pacjentów, redukcja kosztów związanych z zakontraktowanymi usługami medycznymi oraz utrzymaniem infolinii odpowiedzialnej za proces umawiania wizyt.</p> <p>Odblokowanie większej ilości terminów przełoży się również na to, że większa liczba pacjentów będzie mogła skorzystać z konsultacji i otrzymają dostęp do szybszej diagnozy.</p>

zarządzaniem ruchem pacjentów w placówkach medycznych.

W standardzie obsługi pacjenta na etapie umówienia wizyty korzystamy z procesu potwierdzania umówionej wizyty smsem na wskazany przez pacjenta numer telefonu.

Dodatkowo pacjent otrzymuje przypomnienie o wizycie na 24h przed jej terminem. W ww. komunikacie pacjent otrzymuje szczegóły umówionej wizyty, ale również informację o możliwości jej odwołania.