

AI w zarządzaniu – prognozowanie nieobecności pacjentów w celu optymalizacji świadczeń opieki zdrowotnej

prof. Włodek J. Kulesza

Nieobecność pacjentów na umówionych wizytach (no-show) obniża efektywność systemu ochrony zdrowia: wydłuża kolejki, marnuje czas personelu, ogranicza dostępność kosztownych urządzeń diagnostycznych i podnosi koszty. W niektórych poradniach aż co trzecia wizyta przepada, co opóźnia rozpoznania i leczenie.

Bariery praktyczne (transport, obowiązki zawodowe lub opiekuńcze, koszty, pogoda), czynniki systemowe (długi czas oczekiwania, sztywne godziny przyjęć, nieczytelne przypomnienia), uwarunkowania psychologiczno-kulturowe (lęk, niska motywacja, zapominanie) oraz negatywne doświadczenia z wcześniejszego leczenia stanowią cztery główne grupy przyczyn no-show. Ryzyko rośnie u młodych dorosłych, zwłaszcza mężczyzn, osób o niskich dochodach, niestabilnym miejscu zamieszkania, słabym ubezpieczeniu lub dojeżdżających z daleka; dodatkowo wzmacnia je obecność chorób towarzyszących, szczególnie depresji.

Skuteczne strategie ograniczania absencji obejmują elastyczne planowanie, prosty kanał zmiany lub anulowania terminu, przypomnienia SMS i telefoniczne, komunikację dwujęzyczną, edukację pacjenta oraz systemy kar i zachęt. Badania z lat 2023-2025 pokazują, że wiadomość w portalu pacjenta potrafi podwoić ponowne zgłoszenie się w ciągu 30 dni, dwujęzyczne SMS-y przyspieszają kontrole pediatryczne, a głosowe boty i wsparcie nawigatora medycznego obniżają wskaźnik no-show nawet o połowę. Modele uczenia maszynowego, identyfikując 15% wizyt o najwyższym ryzyku, pozwalają kierować intensywne interwencje dokładnie tam, poprawiając wykorzystanie zasobów i zmniejszając absencję.

W Polsce dane są ograniczone: w 2023 r. NFZ odnotował około 1,3 mln nieodwołanych wizyt, najwięcej w ortopedii i kardiologii, mimo 12 mln SMS-ów przypominających i kampanii „Odwołuję - Nie blokuję”. Dlatego kluczowe staje się opracowanie modelu opartego na sztucznej inteligencji, który pozwoli prognozować ryzyko niepojawienia się pacjenta na wizytę i tym samym usprawnić wykorzystanie zasobów w ochronie zdrowia.