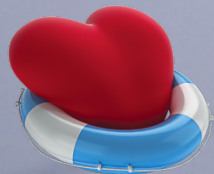




**Telefonické zvaní ČPZP  
výstupy projektu**



**Datový audit mamoscreeingingu**

1 29.11.2013

**Jak se občan dozví, že má v nějakém věku nárok absolvovat nějaké preventivní vyšetření?**

**Co dělají lékaři (PL, gynekolog, další)  
Co dělají zdravotní pojišťovny?**

**Jak lze zvát na mamoscreeing?**



**Leden – červen 2013**

**Výběr dat**

**Oslovení center**

**Oslovení klientek telefonicky**

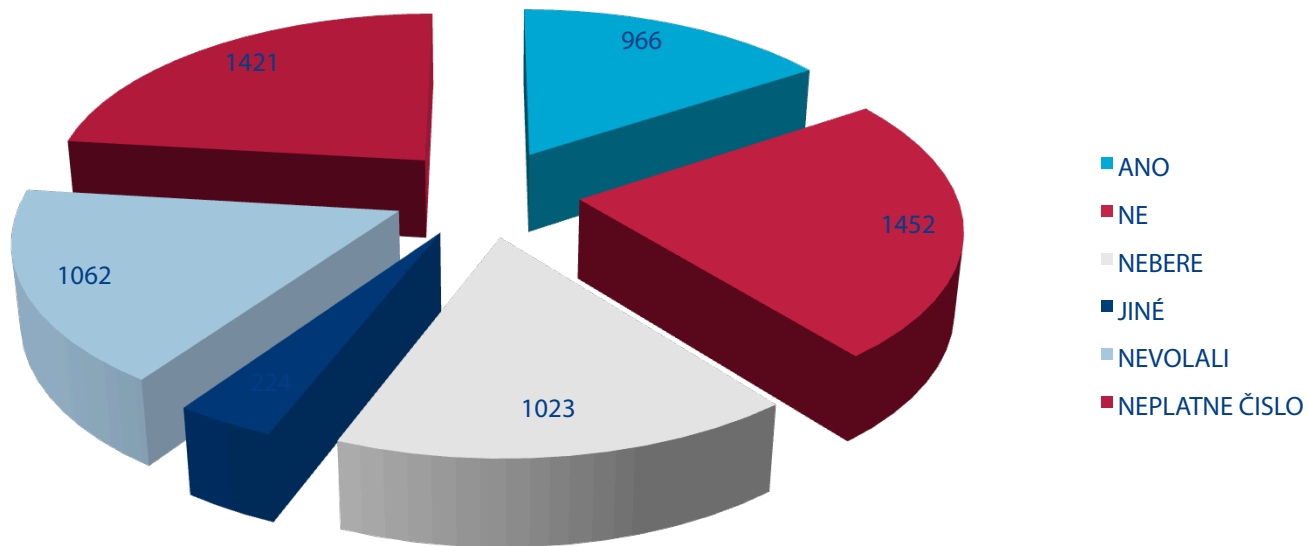
**Červenec vyhodnocení projektu**





# ČPZP

Počet 6148



## Jiné důvody:

- Má jinou pojišťovnu (AXA)
- Chodí na UZ dle doporučení svého lékaře
- Onkologická pacientka s jinou dg
- Je po operaci TEP nyní rozhodně nepůjde
- Pracuje do 17 hod (v Brně) pak už nikde není možnost
- Nedoslýchá, nelze s ní vést hovor
- Nemá zájem se bavit, osobní věc
- Nechala si zaslat informace emailem zvaží...
- Má hodně RTG snímků v posledním roce, nechce záření
- byla před týdnem



Když si 64letá paní Žofie nedávno vyslechla telefonické pozvání na mamograf od pracovnice své zdravotní pojišťovny, překvapilo ji to. Ale nezlobila se.

"Potěšilo mě, že někoho zajímá moje zdraví. Chodím sice na preventivní prohlídky k obvodnímu lékaři ale na rentgenovém vyšetření prsou jsem už nebyla deset let. Proto jsem nabídku využila a těší mě, že vše dobře dopadlo. Jsem zdravá," líčí žena z Ostravy - Zábřehu.

Zdroj:

[http://ostrava.idnes.cz/zdravotni-preventivni-akce-lidi-lakaji-d94-/ostrava-zpravy.aspx?c=A131002\\_1983647\\_ostrava-zpravy\\_jog](http://ostrava.idnes.cz/zdravotni-preventivni-akce-lidi-lakaji-d94-/ostrava-zpravy.aspx?c=A131002_1983647_ostrava-zpravy_jog)



## Výstupy:

- z 6149 záznamů voláno 5105 ženám
- 966 slíbilo že půjde
- 1452 sdělilo, že nepůjde
- 1421 špatné telefonické spojení (neexistuje číslo, jiný majitel telefonu apod.)
- 1023 nebere telefon, hlasová schránka
- 224 žen uvádí jiné důvody proč se nezúčastní screeningu, některé nepochopili že jim volá jejich ZP ale nemínili se do telefonu bavit



## Výstupy:

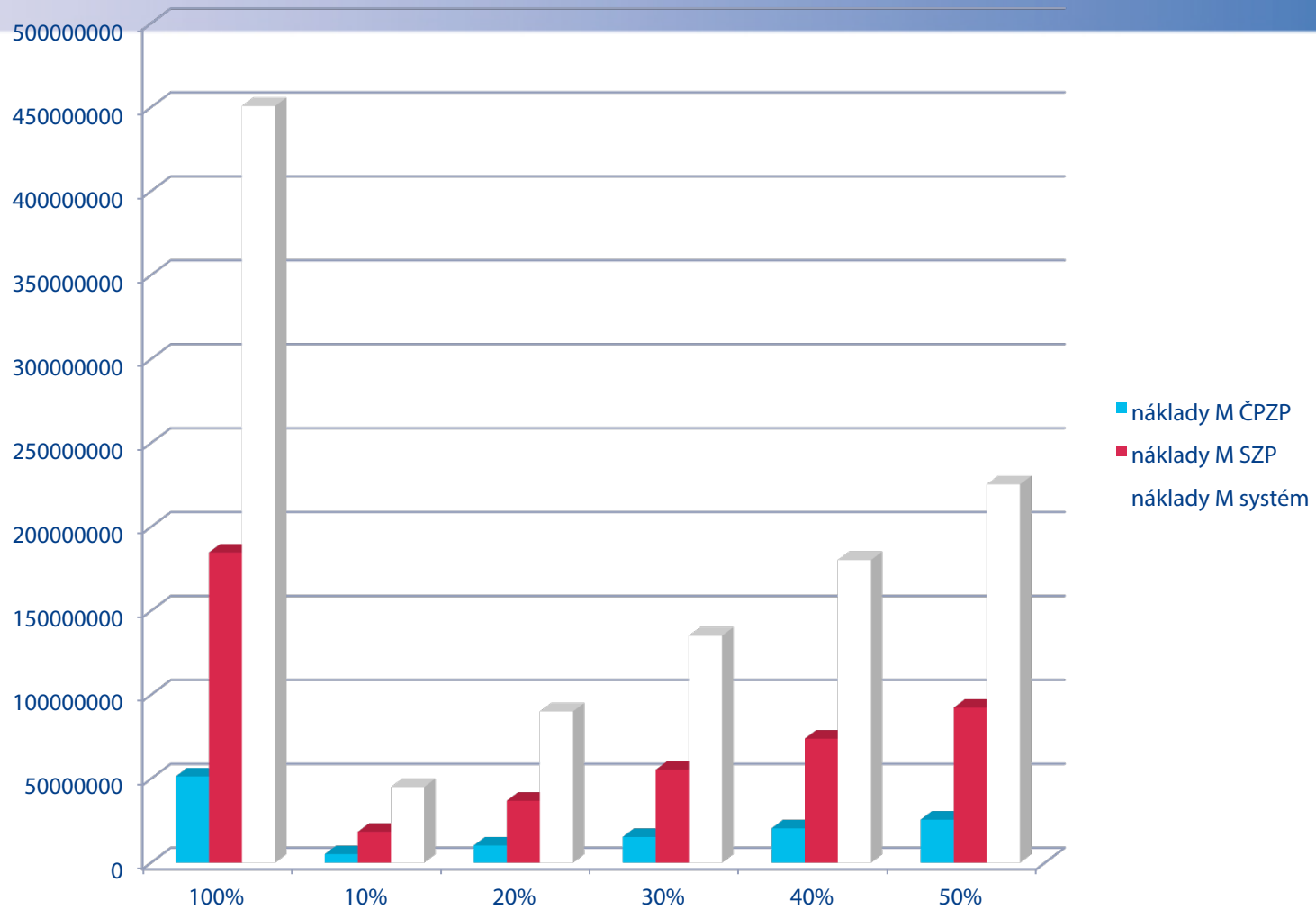
- Telefonické spojení mezi ZP a klientem víc jak v ½ případů neaktuální
- Kdo nechodí – obtížně přesvědčitelný
- Z dovolaných mezikrajově rozdíly v chuti jít na vyšetření
- nejvíc slíbených účastí MS, OLO, JM nejméně KV LIB KH
- Tvrdé výstupy 429 žen přišlo, bez vazby na slib.







# ČPZP



Telefon není ideální nástroj pro komunikaci se ženou o jejím vyšetření prsou.

Tvrdé výstupy: cca 20% příchod na vyšetření ze skupiny žen se kterými hovořeno bylo, bez ohledu na to co sdělila do telefonu.

Děkuji za pozornost

MUDr. Renata Knorová, MBA



10 29.11.2013