



Prezes Narodowego Funduszu Zdrowia

Data: 23.02.2024 r.

NFZ-DAMJiOS.053.1.2024

Znak sprawy: 2024.64005.JAKO

Adresat:

Odpowiedź na petycję nr 106/2024

w odpowiedzi na petycję otrzymaną drogą e-mailową w dniu 1 lutego 2024 r,
uzupełnioną dnia 3 lutego, dotyczącą:

1. Wprowadzenia systemu telefonicznego, sms lub listownie w tym mailowo z przypomnieniem i akceptacją terminu wizyty w poradni specjalistycznej, pracowni diagnostycznej, oddziale szpitalnym dla pacjenta;
2. Wprowadzenia systemu telefonicznego i sms lub listownie w tym mailowo z przypomnieniem o terminie wizyty osobie bliskiej, osobie uprawnionej, przedstawicielowi ustawowemu o planowanej wizycie;
3. Wprowadzenia możliwości zrezygnowania lub przeniesienia wizyty przez telefoniczną przypominajkę, sms przypominajkę, na Internetowym Koncie Pacjenta, przez czat lub infolinię z NFZ lub Rzecznikiem Praw Pacjenta.
4. Wprowadzenia systemu przypominania o wizycie u specjalisty, badaniu, szpitalu przez lekarza POZ lub pielęgniarkę środowiskową POZ - proszę o przyjęcie poniższych informacji o sposobie jej załatwienia

informuję, że petycja została rozpatrzona w sposób odmowny.

Uzasadnienie

Proszę o przyjęcie poniższych informacji w trybie Ustawy o petycjach z dnia 11 lipca 2014 roku (tj. Dz. U. 2018 poz. 870), w związku ze złożoną w interesie publicznym petycją.

Ad 1-2. Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy ^[1] o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych to świadczeniodawca udzielający świadczeń opieki zdrowotnej w szpitalach lub świadczeń specjalistycznych w ambulatoryjnej opiece zdrowotnej jest obowiązany umożliwić świadczeniobiorcom umawianie się drogą elektroniczną na wizyty, monitorowanie statusu na liście oczekujących na udzielenie świadczenia oraz powiadamianie o terminie udzielenia świadczenia. Minister właściwy do spraw zdrowia określił, w drodze rozporządzenia z dnia 7 lipca 2017 r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 1404), minimalną funkcjonalność dla systemów teleinformatycznych umożliwiających realizację usług, o których mowa w ust. 1, w tym sposób identyfikacji i uwierzytelniania świadczeniobiorców, mając na uwadze konieczność zapewnienia świadczeniobiorcom dostępu do danych zawartych na listach oczekujących na udzielenie świadczeń opieki zdrowotnej, z jednoczesnym obowiązkiem zapewnienia przez świadczeniodawców ochrony danych osobowych świadczeniobiorców przed nieuprawnionym dostępem i ujawnieniem. Równoległe zadanie powiadamiania o planowanych wizytach na świadczenia opieki zdrowotnej wynika z przepisów art. 23b ust.1. Na ich podstawie Fundusz jest obowiązany do kontaktu ze świadczeniobiorcami w celu przypominania o wyznaczonym terminie udzielenia świadczeń, dla których są prowadzone harmonogramy przyjęć w aplikacji udostępnionej przez Prezesa Funduszu, zgodnie z art. 190 ust. 1a. Narodowy Fundusz Zdrowia uruchomił zgodnie z ww. przepisem powiadamianie o zbliżających się terminach wizyt w prowadzonych przez świadczeniodawców harmonogramach przyjęć, prowadzonych w czasie rzeczywistym w aplikacji o której mowa powyżej, tj. AP-Kolce. Należy tu zwrócić uwagę na fakt, że harmonogramy przyjęć, w tym listy oczekujących w aplikacji prowadzonej w czasie rzeczywistym prowadzone są tylko w odniesieniu do 40 wybranych świadczeń opieki zdrowotnej. Oprócz sprawozdań dotyczących świadczeń sprawozdawanych w AP-

Kolce istnieje ponad 400 list oczekujących do komórek organizacyjnych oraz ponad 100 list oczekujących na procedury/świadczenia, dla których nie istnieje obowiązek wynikający z art. 23 b. Ustawy. Wprowadzenie systemu telefonicznego i sms lub listownie w tym mailowo z przypomnieniem o terminie wizyty osobie bliskiej, osobie uprawnionej, przedstawicielowi ustawowemu o planowanej wizycie funkcjonuje jak to zostało wskazane w pkt. 1., tzn. pacjent wskazuje numer telefonu, na który następnie otrzymuje powiadomienie o terminie wizyty z zastrzeżeniem o konieczności stosownych zmian prawnych, które zostały opisane w kolejnym punkcie odpowiedzi.

Ad 3-4. W zakresie możliwości zrezygnowania lub przeniesienia wizyty przez telefoniczną *przypominajkę*, sms *przypominajkę*, na Internetowym Koncie Pacjenta, przez czat lub infolinię z NFZ lub Rzecznikiem Praw Pacjenta oraz wprowadzenia systemu przypominania o wizycie u specjalisty, badaniu, szpitalu przez lekarza POZ lub pielęgniarkę środowiskową POZ należy podkreślić, że zmiany decyzyjne w tym zakresie wiążą się z koniecznością zmiany obowiązujących aktów prawnych. Narodowy Fundusz Zdrowia jest instytucją, która funkcjonuje wyłącznie w oparciu o zadania, wynikające z obowiązujących przepisów prawa. Ewentualne zmiany w tym zakresie wymagają zmian legislacyjnych, leżących w gestii Ministerstwa Zdrowia.

Podstawa prawna

[1] Ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz.U.2024.146)

Z poważaniem

Filip Nowak

Prezes NFZ

/Dokument podpisany elektronicznie/

Kontakt

Departament Analiz, Monitorowania Jakości i Optymalizacji Świadczeń, tel. 22 572 63 91,
e-mail: Sekretariat.DAMJiOS@nfz.gov.pl