

Data: 29.03.2024 r.

Znak sprawy: NFZ-DAMJiOS.531.1.2024
2024.61685.MMO

Adresat:

Tytuł pisma:

Odpowiedź na petycję 133/2024

Szanowna Pani,

w odpowiedzi na petycję z dnia 12 lutego 2024 r dotyczącą kontroli podmiotów leczniczych w zakresie rejestracji telefonicznej informuję, że **petycja została rozpatrzona w sposób odmowny.**

Uzasadnienie

Narodowy Fundusz Zdrowia realizując swoje ustawowe uprawnienia opisane w dziale IIIA ustawy o świadczeniach ^[1] czuwa nad prawidłową realizacją świadczeń i ich dostępnością dla pacjentów. Departament Kontroli NFZ realizując zadania, określone w Dziale IIIA ustawy o świadczeniach, przeprowadza kontrole i czynności sprawdzające w obszarach opisanych w ustawie.

Mając na uwadze znaczenie społeczne dostępności kontaktu telefonicznego ze świadczeniodawcami, Departament Kontroli NFZ w 2023 r. wykonał dodatkowe zadanie, jakim było monitorowanie tej dostępności poprzez bezpośredni kontakt telefoniczny z wytypowanymi placówkami w zakresie realizowanych umów w rodzaju:

1. podstawowa opieka zdrowotna (dalej POZ);
2. ambulatoryjna opieka specjalistyczna (dalej AOS).

W rezultacie tego zadania wykazano prawidłową dostępność telefoniczną w 97% placówek POZ oraz w 91% placówek AOS. W przypadku wykrytych nieprawidłowości, reakcja Narodowego Funduszu Zdrowia była stanowcza. Podmioty lecznicze, u których stwierdzono uchybieńia, Fundusz w trybie pilnym wezwał do realizacji umów zgodnie z przepisami prawa.

Z przeprowadzonych dotychczas kontroli wynika, że dostępność telefoniczna dla pacjentów na terenie całej Polski jest generalnie zapewniona. Ujawnione przypadki braku dostępności były sporadyczne. Nie wykluczamy jednak kolejnych kontroli dostępności m.in. po sygnałach od pacjentów, które na bieżąco weryfikujemy.

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,

e-mail: Sekretariat.DAMJIOS@nfz.gov.pl