



Ministerstwo Zdrowia

Departament
e-Zdrowia

EZDW.055.33.2026
Warszawa, 26 sierpnia 2026

Szanowna Pani,

w odpowiedzi na złożony przez Panią postulat *w trybie Ustawy o petycjach z dnia 11 lipca 2014 roku (tj. Dz. U. 2018 poz. 870)* proszę przyjąć poniższe wyjaśnienia.

Odnosząc się do postulatu określonego w §1 petycji, należy wskazać, że wiadomości SMS są już wykorzystywane w ramach działania systemu centralnej e-rejestracji (CeR) jako kanał przekazywania pacjentom potwierdzeń oraz przypomnień o zaplanowanych wizytach. W treści wiadomości przypominającej o wizycie przekazywany jest kod, którego odesłanie pozwala na anulowanie wizyty.

Jednocześnie zmiana terminu wizyty w ramach CeR odbywa się poprzez odwołanie dotychczasowego terminu i dokonanie rezerwacji nowego, zgodnie z zasadami obowiązującymi dla danego świadczenia. Nie jest obecnie możliwe wdrożenie funkcjonalności zmiany terminu wizyty poprzez wiadomość sms.

W odniesieniu do postulatu określonego w §2 dotyczącego propozycji formy mailowej e-rejestracji, pragnę podkreślić, iż pacjenci mogą umówić się na wizytę dzięki centralnej e-rejestracji przez Internetowe Konto Pacjenta (wersję na stronie www i aplikację mobilną mojeIKP), gdzie mogą również sprawdzić dostępne terminy, a także bezpośrednio w placówce lub telefonicznie. Mailowe umawianie świadczeń może być udostępniane jedynie przez placówkę, natomiast nie jest możliwe zastosowanie tego rozwiązania na poziomie centralnym.

Nawiązując do §3 postulatu, uprzejmie informuję, że Telefoniczna Infolinia Pacjenta to infolinia dla pacjentów czynna całą dobę, dzięki której pacjent może uzyskać poniższe informacje:

- gdzie jest najbliższa placówka medyczna: poradnia lekarza rodzinnego (POZ), pomoc medyczną w nocy (między godzinami 18:00–8:00 rano następnego dnia) lub szpital,
- gdzie jest najbliższa apteka,
- jak postępować przy zakażeniu koronawirusem,

- dlaczego warto wyrobić EKUZ i jak to zrobić,
- jak skorzystać z leczenia uzdrowiskowego,
- jak otrzymać skierowanie na test pod kątem zakażenia wirusem SARS-CoV-2,
- jak zapisać się na szczepienie przeciwko COVID-19,
- z jakich programów profilaktycznych NFZ skorzystać.

Na całodobowej infolinii można uzyskać również informację o prawach pacjenta od specjalistów Biura Rzecznika Praw Pacjenta, infolinia ta nie służy do umawiania wizyt. Nie jest możliwe obecnie udostępnienie takiej funkcjonalności konsultantom z podmiotów innych niż podmioty lecznicze.

Dzięki centralnej e-rejestracji pacjent może w IKP m.in. sprawdzić dostępne terminy, dokonać zapisu na wizytę, odwołać ją lub zmienić jej termin. Pacjent może też wykonać te czynności tak jak dotychczas w placówki osobiście, telefonicznie lub mailowo w zależności od organizacji sposobu zapisów przez świadczeniodawcę.

Mając powyższe na uwadze, należy wskazać, że postulowane w petycji rozwiązania w znacznej części odpowiadają funkcjonalnościom już dostępnym w ramach centralnej e-rejestracji, przy czym poszczególne czynności realizowane są w sposób właściwy dla danego kanału obsługi pacjenta. Planując rozwój centralnej e-rejestracji uwzględnimy w analizie Pani postulaty.

Z wyrazami szacunku

Karolina Tądel
Zastępca Dyrektora
/dokument podpisany elektronicznie/