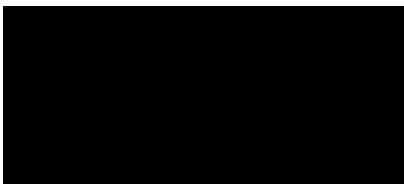




Minister Zdrowia

DBR.055.65.2025.EK
Warszawa, 02 stycznia 2026



działając na podstawie art. 13 ust. 1 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. *o petycjach* (Dz. U. z 2018 r. poz. 870), po rozpatrzeniu petycji nr [REDACTED] z 5 października 2025 r. w sprawie informowania pacjentów, kiedy udać się na szpitalny oddział ratunkowy (SOR), niniejszym przedkładam **zawiadomienie o sposobie jej rozpatrzenia**.

Zgodnie z art. 13 ust. 3 ustawy z dnia 27 października 2017 r. *o podstawowej opiece zdrowotnej* (Dz.U. z 2025 r. poz. 515) świadczeniodawca udzielający świadczeń z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej jest obowiązany do informowania pacjentów o zasadach i organizacji nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej, w szczególności przez umieszczenie, w sposób widoczny i ogólnodostępny, informacji w miejscu udzielania świadczeń i w siedzibie świadczeniodawcy. Ponadto informacja w tym zakresie publikowana jest w formie komunikatów na stronie internetowej Narodowego Funduszu Zdrowia. Natomiast szczegółowy wykaz świadczeń gwarantowanych z zakresu nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej oraz warunki ich realizacji określa załącznik 5 do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 28 czerwca 2027 r. *w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej* (Dz. U. z 2023 r., poz. 1427 z późn. zm.).

Jednocześnie informacje dotyczące wskazań do udania się na SOR znajdują się m.in. na stronie internetowej Ministerstwa Zdrowia <https://www.gov.pl/web/zdrowie/szpitalne-oddzialy-ratunkowe> oraz na stronie <https://pacjent.gov.pl/> w zakładce „Na ratunek”.

Ponadto zgodnie z § 6 ust. 6 pkt 3 rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 27 czerwca 2019 r. *w sprawie szpitalnego oddziału ratunkowego* (Dz.U. z 2025 r. poz. 1646) osoby, o których mowa w § 2 ust. 1 pkt 2 (tj. osoby, które samodzielnie zgłosiły się do SOR) są niezwłocznie poddawane segregacji medycznej, w przebiegu której ich stan zdrowia jest oceniany pod względem ustalenia priorytetu udzielania im świadczeń zdrowotnych i przypisania do jednej z kategorii, o których mowa w ust. 9, tj. do jednej z pięciu kategorii oznaczonych kolorami: czerwonym, pomarańczowym, żółtym, zielonym i niebieskim. Jednocześnie jak wynika z § 6 ust. 11-12 tego rozporządzenia, osoby, które zostały przydzielone do kategorii pilności oznaczonej kolorem zielonym lub niebieskim, mogą być kierowane z oddziału do miejsc udzielania świadczeń zdrowotnych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej. Natomiast zasady kierowania osób, którym przydzielono kategorii pilności oznaczone kolorem zielonym lub niebieskim, do miejsc udzielania świadczeń

zdrowotnych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej są określone w regulaminie organizacyjnym podmiotu wykonującego działalność leczniczą, o którym mowa w art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. *o działalności leczniczej*, i podane do publicznej wiadomości przez zamieszczenie na stronie internetowej tego podmiotu i wywieszenie na tablicy ogłoszeń w obszarze segregacji medycznej, rejestracji i przyjęć.

Powyższe przepisy wskazują m.in. na spoczywający na podmiotach leczniczych obowiązek informacyjny. Informacje są często wywieszone na tablicach ogłoszeń, ale też w szpitalach funkcjonują punkty informacyjne. Natomiast jeśli pacjent skieruje swoje zapytanie do rejestracji lub punktu informacyjnego w danym podmiocie leczniczym lub też zadzwoni na infolinię Biura Rzecznika Praw Pacjenta czy Narodowego Funduszu Zdrowia, powinien uzyskać odpowiedź lub przynajmniej wskazówkę, co do dalszych kroków.

Należy też mieć na uwadze, że często pacjenci samodzielnie nie są w stanie prawidłowo ocenić swojego stanu zdrowia. Również pracownicy obsługujący rejestrację lub punkty informacyjne niekoniecznie muszą posiadać wykształcenie medyczne. Dlatego też w SOR przeprowadzana jest segregacja medyczna, podczas której stan pacjenta oceniany jest przez odpowiednio wykwalifikowany personel medyczny. Natomiast w odniesieniu do propozycji dotyczącej udzielania „informacji telefonicznej, osobistej, mailowej, live chat czy z danym schorzeniem udać się na SOR czy NOL” m.in. na stanowisku triażu, podkreślić należy, że obowiązkiem triażysty jest prowadzenie segregacji medycznej pacjentów SOR, nie zaś obsługa informacji telefonicznej, mailowej czy też czatu.

Reasumując, **przekazana przez [REDAKTOWANE] petycja nie znajduje uzasadnienia i Ministerstwo Zdrowia nie może jej uwzględnić.**

Jednocześnie informuję, że zgodnie z art. 13 ust. 2 ustawy o petycjach sposób załatwienia petycji nie może być przedmiotem skargi.

Z wyrazami szacunku
z upoważnienia Ministra Zdrowia
Agnieszka Tuderek-Kuleta
Dyrektor
/dokument podpisany elektronicznie/