



DLU.055.21.2024.ŁR
Warszawa, 10 maja 2024

Pani

Szanowna Pani,

w odpowiedzi na Pani petycję z dnia 12 lutego 2024 r., znak przywołany w treści 133/24, nadesłaną w interesie publicznym, uprzejmie proszę o przyjęcie poniższych informacji.

Odnosząc się do postulatu w przedmiocie sposobu technicznej rejestracji pacjentów w placówce ochrony zdrowia uprzejmie wyjaśniam, że podjęto prace mające na celu wprowadzenie ułatwień rejestracji na świadczenia opieki zdrowotnej, tj. system Centralnej e-Rejestracji.

Zgodnie z założeniami, z założeniami system zapewni możliwość samodzielnego umawiania się na wybrane świadczenia – bez wychodzenia z domu, w każdej chwili - przez IKP (Internetowe Konto Pacjenta) lub przez Infolinię Centralnej e-Rejestracji. Pacjent uzyska wygodną możliwość zarówno umawiania się na wizyty, jak i zmiany ich terminu lub odwołania. Ponadto Centralna e-Rejestracja ułatwi sprawdzanie na bieżąco terminów wizyt i będzie przypominała o terminie wizyty przez konsultanta, IKP, SMS albo e-mail, w sposób wskazany przez pacjenta. Prace nad opracowaniem tego systemu są obecnie zaawansowane i będą w najbliższym czasie wdrażane.

Jednocześnie uprzejmie informuję, że jeżeli w ocenie pacjenta przy realizacji świadczeń opieki zdrowotnej, w tym także odnoszących się do rejestracji, mogło nastąpić naruszenie obowiązujących przepisów, może zgłosić powyższe do kierownika podmiotu – to bowiem kierownik danego podmiotu, na mocy art. 46 ust. 1 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz.U. z 2023 r. poz. 991, z późn. zm.), ponosi odpowiedzialność za zarządzanie podmiotem. Powinien on zatem odnieść się do uwag, sugestii, skarg dotyczących funkcjonowania podmiotu, którym kieruje. Powyższa zasada obejmuje również uwagi w zakresie organizacji świadczeń oraz zachowania się osób pracujących w danej placówce, w tym w recepcji.

W sytuacji braku reakcji zarządzającego możliwe jest także skierowanie sprawy do oddziału wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia (OW NFZ) właściwego ze względu na miejsce udzielania świadczeń lub Rzecznika Praw Pacjenta, jeśli dana sytuacja może wiązać się z naruszeniem prawa pacjenta do świadczeń zdrowotnych.

Z wyrazami szacunku
z upoważnienia Ministra Zdrowia
Michał Misiura
Zastępca Dyrektora
/dokument podpisany elektronicznie/