



Ministerstwo Zdrowia

Departament
e-Zdrowia

EZDW.055.11.2026 [REDACTED]
Warszawa, 20 marca 2026

Szanowna Pani,

informuję, że funkcjonalność umożliwiająca przekazanie opinii na temat udzielonego świadczenia jest dostępna na Internetowym Koncie Pacjenta (IKP). Formularz ankiety umożliwiający ocenę wizyty znajduje się w zakładce „Historia leczenia”. Po zalogowaniu się do IKP należy przejść do tej zakładki, a następnie kliknąć „Zdarzenia medyczne”. Przy każdym zdarzeniu medycznym dostępna jest opcja wypełnienia krótkiej ankiety, w której można ocenić wizytę i przekazać swoją opinię na temat otrzymanego świadczenia.

Ponadto, w IKP pacjenci mają możliwość zgłoszenia nieprawidłowości, które zauważyli w swoim IKP w obszarze świadczeń zdrowotnych udzielanych w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego. W zakładce „Historia leczenia”, dalej „Historia wizyt” dostępny jest formularz „Zgłoś nieprawidłowość”. Po wypełnieniu wniosek zostaje przekierowany do właściwego oddziału wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia i tam jest rozpatrywany.

Ponadto, informuję, że pacjent ma możliwość złożenia wniosku lub skargi do Narodowego Funduszu Zdrowia poprzez:

- e-formularz „Zgłoszenie skargi lub wniosku” dostępny na stronie NFZ
- osobiście – należy udać się do oddziału wojewódzkiego NFZ lub jego delegatury
- listownie – wysłać skargę pocztą na adres właściwego oddziału
- faksem – przesać dokument na numer NFZ
- e-mailem – przesać na adres właściwego oddziału lub centrali NFZ
- przez ePUAP lub e-Doręczenia – skorzystać z platformy elektronicznej.

Jeśli problem dotyczy sposobu leczenia lub naruszenia praw pacjenta, pacjent może skontaktować się również z innymi instytucjami:

- Rzecznikiem Praw Pacjenta – w przypadku naruszenia prawa do poszanowania godności, dostępu do dokumentacji medycznej czy odmowy udzielenia świadczenia
- Rzecznikiem Odpowiedzialności Zawodowej Lekarzy – w przypadku zastrzeżeń do sposobu leczenia lub zachowania lekarza
- Rzecznikiem Odpowiedzialności Zawodowej Pielęgniarek i Położnych – w przypadku zastrzeżeń do postępowania pielęgniarki lub położnej
- Urzędem Ochrony Danych Osobowych (UODO) – w sytuacji naruszenia poufności przechowywanej dokumentacji medycznej

- kierownikiem lub dyrektorem placówki, w przypadku zastrzeżeń do zachowania personelu placówki, jakości udzielonego świadczenia (np. sprawy związanej z brakiem skierowania czy recepty), organizacji pracy placówki (np. oczekiwania na opis badania).

