

Data: 16.02.2024 r.

Znak sprawy: NFZ-GPF-WO.073.1.2024  
2024.50363.MS

Adresat: **Szanowny Pan**  
**Bartłomiej Chmielowiec**  
**Rzecznik Praw Pacjenta**

Tytuł pisma:

**Przekazanie informacji o podjętych przez NFZ działaniach mających na celu realizację ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta za 2023 rok**

Szanowny Panie Ministrze,

w nawiązaniu do pisma z 11 stycznia 2024 r. (znak: RzPP-DWS-WPS.033.1.2024), informuję, że w celu realizacji ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, Narodowy Fundusz Zdrowia stale i na bieżąco realizuje politykę zdrowotną państwa wynikającą z obowiązujących aktów prawnych w tym zakresie.

Narodowy Fundusz Zdrowia podjął szereg działań mających na celu poprawę dostępności do świadczeń opieki zdrowotnej. Najważniejsze działania podjęte przez NFZ w zakresie zapewnienia realizacji prawa pacjenta do świadczeń zdrowotnych oraz zmianach wprowadzonych lub nadzorowanych w 2023 r. przez Fundusz przedstawia **Załącznik nr 1** oraz **Załącznik nr 2**.

Dodatkowo w aspekcie zmian wprowadzonych i realizowanych od 2023 roku przez Narodowy Fundusz Zdrowia należy wskazać na nowe zadania Funduszu, określone zostały w ustawie z dnia 17 sierpnia 2023 r. o zmianie ustawy o refundacji leków, środków spożywczych specjalnego przeznaczenia żywieniowego oraz wyrobów medycznych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2023 r. poz. 1938). Należy do nich nowy zakres świadczeń jaki jest wykonywany w aptekach ogólnodostępnych i finansowany ze środków publicznych tj. umowa na realizację zalecanych szczepień ochronnych wykonywanych w aptekach. Wykonywanie określonych szczepień przez farmaceutów w aptekach ma szczególne znaczenie dla pacjenta, gwarantujące zwiększenie dostępności do szczepień przeciwko grypie, pneumokokom oraz COVID 19.

Ponadto w 2023 roku podjęto działania mające na celu przeniesienie niektórych substancji czynnych z programów lekowych do katalogu chemioterapii, umożliwiając tym samym szerszy dostęp do tych cząsteczek dla pacjentów. Z kolei w programach lekowych, włączono 33 nowych substancji czynnych oraz zostało wprowadzonych 10 nowych programów lekowych.

Zasady, tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w 2023 r. w Narodowym Funduszu Zdrowia regulowały następujące przepisy:

- 1) ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 775, z późn.zm.);
- 2) rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46);
- 3) procedura do procesu: Obsługa skarg i wniosków wersja 2.0; procedura obowiązywała od 01.01.2023 r. do 25.04.2023 r.;
- 4) procedura do procesu Obsługa skarg, wniosków i odpowiedzi do klientów wersja 2.1; procedura obowiązuje od 26.04.2023 r.

Zgodnie z prośbą o przekazanie informacji określonych w piśmie poniżej przedstawiam oczekiwane dane:

#### **Ad. 1.**

W oddziałach wojewódzkich NFZ rozpatrzono: 4 887 skarg i 3 wnioski, przekazano zgodnie z właściwością: 1 514 skarg i 2 wnioski, w trakcie rozpatrywania pozostało: 357 skarg. Pozostawiono bez rozpatrzenia 1 065 skarg i 1 wniosek. Pozostawiono ad acta: 119 skarg.

W Centrali NFZ rozpatrzono 669 skarg i 2 wnioski, przekazano zgodnie z właściwością: 161 skarg i 1 wniosek, w trakcie rozpatrywania pozostało 29 skarg. Pozostawiono bez rozpatrzenia 100 skarg.

Z poprzedniego okresu sprawozdawczego rozpatrzono łącznie 543 skargi.

Powodem pozostawienia skarg i wniosków bez rozpatrzenia i ad acta było m.in.: wycofanie skargi, nieuzupełnienie braków formalnych, jednoczesowe rozpatrywanie skargi przez oddział wojewódzki i Centralę NFZ.

Tabele przedstawiające statystyki skarg i wniosków, w podziale na świadczeniodawcę, aptekę, osobę uprawnioną, NFZ i inne w podziale na rodzaje świadczeń stanowi **Załącznik nr 3**.

**Ad.2.**

Przedmiotowe informacje na temat ilości przeprowadzonych kontroli i czynności sprawdzających, które związane były z przestrzeganiem praw pacjenta, tytułów kontroli/czynności sprawdzających, kar nałożonych na podmioty oraz ich wysokości zostały ujęte w **Załączniku nr 4**.

**Ad.3.**

Telefoniczna Informacja Pacjenta w latach 2020 – 2023 odebrała **8 295 184** połączeń.

Poniższa tabela przedstawia liczbę odebranych połączeń z podziałem na poszczególne lata.

<b>Rok</b>	<b>Liczba odebranych połączeń</b>
2020	2 386 997
2021	2 891 167
2022	1 734 831
2023	1 282 189

**Tematyka odebranych połączeń w ramach Telefonicznej Informacji Pacjenta w latach 2020 – 2023 dotyczyła:**

- 1) EKUZ, leczenia planowanego za granicą i spraw międzynarodowych;
- 2) e-skierowań, e-recept, realizacji recept transgranicznych;
- 3) formularza S – możliwość uzyskania, zasad korzystania;
- 4) informacji o kolejkach oczekujących;
- 5) informacji o lekach, refundacji leków;
- 6) informacji o placówkach realizujących świadczenia gwarantowane;
- 7) informacji o Teleplatformie Pierwszego Kontaktowania oraz nocnej i świątecznej opiece zdrowotnej;
- 8) Internetowego Konta Pacjenta – IKP;
- 9) karty DILO, pilotażu opieki onkologicznej;
- 10) leczenia szpitalnego, transportu medycznego i ratownictwa medycznego;
- 11) leczenia uzdrowiskowego, skierowań do zakładów lecznictwa uzdrowiskowego;
- 12) opieki psychiatrycznej i leczenia uzależnień;
- 13) podstawowej opieki zdrowotnej, ambulatoryjnej opieki specjalistycznej;
- 14) praw i obowiązków pacjentów;
- 15) programów profilaktycznych;
- 16) zleceń na wyroby medyczne;

- 17) sposobu potwierdzania prawa do świadczeń, eWUŚ;
- 18) ubezpieczenia dobrowolnego;
- 19) szczególnych uprawnień;
- 20) tematyki koronawirusa i szczepień p/Covid-19, szczepień p/grypie;
- 21) tematyki związanej z funkcjonowaniem Krajowej Sieci Onkologicznej;
- 22) tematyki związanej z konfliktem zbrojnym na terenie Ukrainy;
- 23) zasad składania skarg i wniosków.

**Dane dotyczące odebranych połączeń o tematyce praw pacjenta:**

Telefoniczna Informacja Pacjenta dostępna pod bezpłatnym numerem telefonu 800 190 590 to wspólny numer Narodowego Funduszu Zdrowia i Rzecznika Praw Pacjenta. Klient wybierając numer telefonu wybiera interesujące go zagadnienie.

Wybierając cyfrę 1 klient łączy się z konsultantem Narodowego Funduszu Zdrowia, wybierając cyfrę 2 klient łączy się z konsultantem Biura Rzecznika Praw Pacjenta.

Narodowy Fundusz Zdrowia nie jest w stanie określić liczby odebranych połączeń dotyczących praw pacjenta z uwagi na niewielki odsetek takich połączeń. Połączenia te spowodowane są najczęściej błędnym wyborem tematu rozmowy.

**Ad.4.**

Szczegółowe informacje, o które Pan wnosi w punkcie 4, zawierają **Załączniki od 5 do 8.**

Z poważaniem

Filip Nowak

Prezes NFZ

/Dokument podpisany elektronicznie/

**Załączniki**

1. Działania NFZ w zakresie poprawy dostępności do świadczeń opieki zdrowotnej w roku 2023.
2. Leczenie szpitalne.
3. Tabele przedstawiające statystyki skarg i wniosków.

4. Zestawienie kontroli przeprowadzonych w 2023 r. związanych z przestrzeganiem praw pacjenta.
5. Odpowiedzi na pytania: pkt 4 podpunkty 8-13.
6. Tabela ubezpieczeni.
7. Odpowiedzi na pytania: pkt 4 podpunkty 1-3,5-7.
8. Odpowiedzi na pytania: pkt 4 podpunkty 14-15.