



Narodowy Fundusz Zdrowia
Dolnośląski Oddział Wojewódzki we Wrocławiu
Wydział Obsługi Klientów i Profilaktyki

Data: 16 lutego 2026 roku

Znak sprawy: NFZ01-DSW-I.5102.1075.2025
WOKiP.170441.2025.WKu

Adresat: Pani
Zuzanna Teodora Duda
Koordynatorka ds. aktywizmu
Alivia – Fundacja Onkologiczna
ul. Niedźwiedzia 4c
02-737 Warszawa
zuzanna.duda@alivia.org.pl

Tytuł pisma:

Odpowiedź na Państwa pismo z 15 stycznia znak sprawy 2026/01/15/W/1

Szanowna Pani,

każdy sygnał dotyczący możliwych nieprawidłowości w realizacji świadczeń przez placówki, z którymi mamy zawartą umowę jest analizowany i podlega przez nas weryfikacji. Reagujemy na wpływające zgłoszenia, a następnie sprawdzamy wdrożone przez świadczeniodawców działania i monitorujemy realizację działań naprawczych. W odniesieniu do sprawy dotyczącej podejrzenia naruszenia zasad realizacji świadczeń finansowanych ze środków publicznych przez Affidea sp. z o.o. przeprowadziliśmy wewnętrzną analizę przebiegu postępowania wyjaśniającego w tej sprawie. Ustalenia wskazują, że nasza reakcja nie była optymalna. Przepraszamy za zaistniałą sytuację. Podjęliśmy już działania, które usprawnią obieg informacji i wzmocnią nadzór nad terminowością podejmowanych czynności, tak aby podobne sytuacje nie miały miejsca w przyszłości.

Nasze działania

- Przeanalizowaliśmy nasze rejestry skarg i zgłoszeń z ostatnich trzech lat. Nie znaleźliśmy ani jednej skargi na placówkę medyczną Affidea sp. z o.o. w zakresie pobierania dodatkowych opłat za świadczenia lub przyspieszenia opisu wyników badań.

- Wdrożyliśmy czynności, w tym weryfikację funkcjonowania w Centrum Obsługi Klienta w placówce Affidea w formule „tajemniczego klienta”. Sprawdzaliśmy, czy zadeklarowane przez nich działania naprawcze skutecznie wyeliminowały opisany przez Państwa przypadek.

Wyjaśnienia placówki medycznej

Wystąpiliśmy do Affidea sp. z o.o. o szczegółowe wyjaśnienia. Placówka zapewniła nas, że:

- zdarzenie miało charakter incydentalny,
- powodem była błędna informacja przekazana przez pracownika,
- ani jedna opłata nie została pobrana od pacjentów.

Placówka poinformowała nas także o tym, że:

- przeprowadziła postępowanie wyjaśniające we wszystkich centrach medycznych Affidea, w tym w Wałbrzyskim Centrum Diagnostycznym Affidea,
- nie znalazła dowodów na to, że pobierane były dodatkowe opłaty od pacjentów, którzy korzystali ze świadczeń zdrowotnych finansowanych w ramach naszej umowy, w tym w szczególności opłaty za przyspieszenie wykonania badania lub uzyskania jego opisu,
- przeprowadziła dla pracowników wewnętrzne szkolenie o zasadach udzielania świadczeń zdrowotnych w ramach pieniędzy publicznych, komunikacji z pacjentami oraz przekazywania rzetelnych informacji o dostępności i odpłatności badań,
- Centrum Obsługi Pacjenta obsługuje zarówno pacjentów komercyjnych, jak i korzystających ze świadczeń w ramach ubezpieczenia, dlatego przeszkolili wszystkich konsultantów w Centralnym Centrum Obsługi Pacjenta, którzy mają kontakt telefoniczny z pacjentami.

Wystąpienie do Rzecznika Praw Pacjenta

Rzecznik Praw Pacjenta (RPP) poinformował nas, że przeprowadzone działania wyjaśniającym nie wykazały podstaw do wszczęcia postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe prawa pacjenta. Wewnętrzna kontrola przeprowadzona przez placówkę na szczeblu centralnym nie znalazła dowodów na pobieranie dodatkowych opłat, a błędnie przekazana informacja w tym zakresie była incydem. Działanie to nie miało charakteru zorganizowanego.

Rzecznik Praw Pacjenta poinformował nas także, że monitoruje wszystkie sygnały i na bieżąco analizuje je pod kątem ochrony praw pacjentów.

Dalsze działania

Zgromadzona dokumentacja przekazana została do komórki merytorycznej w naszym Oddziale w celu nadzoru nad prawidłowością realizacji umowy z nami.

Z wyrazami szacunku

z up. Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia
Naczelnik
Wydziału Obsługi Klientów i Profilaktyki
Joanna Mierzwińska
/dokument podpisany elektronicznie/

Kontakt

Witold Kuźnik, tel. 71 79 79 134, e-mail: skargi@nfz-wroclaw.pl

Adres Doręczeń Elektronicznych: AE:PL-17918-51611-ATSFJ-24

Potwierdzam zgodność kopii wydruku z dokumentem elektronicznym:

Identyfikator dokumentu	1949894.4948459.4298025
Nazwa dokumentu	Odpowiedź na pismo Fundacji Alivia.pdf
Tytuł dokumentu	Odpowiedź na pismo Fundacji Alivia
Sygnatura dokumentu	NFZ01-DSW-I.5102.1075.2025
Data dokumentu	19.02.2026
Skrót dokumentu	F75AC1245C44B115FDFD744A728C01BA4466872F
Wersja dokumentu	1.16
Data podpisu	19.02.2026 10:43:10
Podpisane przez	Joanna Agnieszka Mierzwińska Naczelnik Wydziału
Rodzaj certyfikatu	Certyfikat kwalifikowany podpisu elektronicznego

EZD 3.128.1.1.

Data wydruku: 19.02.2026

Autor wydruku: Werwińska Agnieszka (Pracownik)