

Warszawa, 22 lipca 2026 r.

Joanna Frątczak-Kazana
Onkofundacja Alivia

2026/07/20/W/1

Sz. P. Bartłomiej Chmielowiec
Rzecznik Praw Pacjenta

Dotyczy: wniosek o podjęcie interwencji w sprawie zapewnienia pacjentom możliwości udziału w badaniu doświadczeń i opinii pacjentów (Ankieta Satysfakcji Pacjenta) oraz publikacji wskaźników konsumenckich zgodnie z Ustawą z dnia 16 czerwca 2023 r. o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta.

Szanowny Panie Ministrze,

w imieniu Fundacji Onkologicznej Alivia zwracamy się z uprzejmą prośbą o podjęcie interwencji w sprawie funkcjonowania systemu badania jakości satysfakcji pacjentów oraz publikacji wyników tego badania.

Z informacji przekazanych przez Narodowy Fundusz Zdrowia w piśmie z dnia 24 czerwca 2026 r. (znak: NFZ-DAMJiOS.030.21.2026, 2026.332849.CHEW), stanowiącym odpowiedź na wystąpienie **Ogólnopolskiej Federacji Onkologicznej z dnia 7 maja 2026 r.**, wynika, że wskaźniki jakości w obszarze konsumenckim nie zostały opublikowane z powodu zbyt małej liczby wypełnionych Ankiet Satysfakcji Pacjenta.

NFZ wskazał, że od uruchomienia ankiety do końca 2025 r. w systemie PI odnotowano około **1,76 mln hospitalizacji**, natomiast pacjenci wypełnili jedynie **795 ankiet**, co stanowi mniej niż 0,05 promila wszystkich zdarzeń medycznych. Jednocześnie żaden świadczeniodawca nie osiągnął wymaganego progu 15% wypełnionych ankiet, który umożliwiłby publikację wskaźników jakości.

W naszej ocenie przedstawione dane nie świadczą o braku zainteresowania pacjentów oceną jakości świadczeń, lecz wskazują na nieskuteczny sposób organizacji badania.

Obecnie pacjent po zakończeniu leczenia nie otrzymuje informacji o możliwości wypełnienia ankiety, nie otrzymuje wiadomości SMS ani e-mail z linkiem do ankiety, nie otrzymuje powiadomienia w aplikacji MojeIKP. Najczęściej nie jest też informowany przez świadczeniodawcę o możliwości przekazania opinii. Musi samodzielnie odnaleźć ankietę po zalogowaniu do Internetowego Konta Pacjenta i odnalezieniu ikonki w panelu "Zdarzenia Medyczne". Ankieta nie jest dostępna w aplikacji MojeIKP.

W praktyce oznacza to, że zdecydowana większość pacjentów nie wie o istnieniu tego narzędzia i nie ma realnej możliwości skorzystania z niego.

Sytuacja ta budzi szczególny niepokój z punktu widzenia pacjentów onkologicznych. Leczenie nowotworów trwa często wiele miesięcy, obejmuje liczne hospitalizacje, diagnostykę oraz leczenie ambulatoryjne. Doświadczenia pacjentów onkologicznych powinny stanowić jedno z najważniejszych źródeł informacji służących poprawie jakości opieki.

Problem ten nabiera dodatkowego znaczenia w związku z procedowanymi zmianami w przepisach dotyczących Krajowej Sieci Onkologicznej, w ramach których zrezygnowano z części rozwiązań odnoszących się do badania jakości z perspektywy pacjenta. W konsekwencji Ankieta Satysfakcji Pacjenta pozostaje jednym z kluczowych narzędzi umożliwiających systematyczne pozyskiwanie opinii pacjentów o jakości świadczeń finansowanych ze środków publicznych.

Należy również zwrócić uwagę, że brak publikacji wskaźników konsumenckich pozostaje niezgodny z założeniami Ustawy z dnia 16 czerwca 2023 r. o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta, zgodnie z którą Prezes Narodowego Funduszu Zdrowia publikuje corocznie do dnia 30 kwietnia wskaźniki jakości obejmujące także obszar konsumencki. Dotychczas opublikowano wyłącznie wskaźniki kliniczne i zarządcze. Brak wskaźników konsumenckich pozbawia pacjentów oraz opinię publiczną dostępu do informacji o jakości opieki z perspektywy doświadczeń pacjentów i uniemożliwia realizację jednego z podstawowych celów ustawy.

Mając na uwadze ustawowe zadania Rzecznika Praw Pacjenta w zakresie ochrony praw pacjentów oraz wspierania działań na rzecz poprawy jakości opieki zdrowotnej, zwracamy się z prośbą o:

1. zbadanie, czy obecny sposób udostępniania Ankiety Satysfakcji Pacjenta zapewnia pacjentom rzeczywistą możliwość korzystania z prawa do wyrażania opinii o jakości udzielanych świadczeń;
2. podjęcie działań w celu wypracowania rozwiązań umożliwiających skuteczne monitorowanie doświadczeń pacjentów, w tym m.in.:
 - automatyczne przekazywanie pacjentom zaproszenia do wypełnienia ankiety po zakończeniu świadczenia (SMS, e-mail lub powiadomienie w IKP i MojeIKP),
 - odpowiednia ekspozycja ankiety na ekranie głównym Internetowego Konta Pacjenta oraz aplikacji MojeIKP,
 - zobowiązanie świadczeniodawców do aktywnego informowania pacjentów o możliwości udziału w badaniu;
3. podjęcie działań zmierzających do wyjaśnienia stanu prawnego oraz zapewnienia zgodności praktyki Narodowego Funduszu Zdrowia z przepisami Ustawy z dnia 16 czerwca 2023 r. o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta, w szczególności w zakresie realizacji ustawowego obowiązku corocznej publikacji wskaźników jakości obejmujących również obszar konsumencki, a także wskazanie działań, które doprowadzą do umożliwienia publikacji tych wskaźników w kolejnych latach.

Mając na uwadze szczególne zaangażowanie Pana Ministra w prace nad Ustawą z dnia 16 czerwca 2023 r. o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta liczymy na podjęcie pilnych działań i deklarujemy swoje wsparcie.

Będziemy wdzięczni za poinformowanie nas o sposobie rozpatrzenia niniejszego wystąpienia oraz o ewentualnych działaniach podjętych przez Pana Ministra w tej sprawie.

Z wyrazami szacunku



Joanna Frątczak-Kazana
Wicedyrektorka Fundacji

Do wiadomości:

1. Pani Katarzyna Kęcka, Wiceminister Zdrowia
2. Pan Filip Nowak, Prezes Narodowego Funduszu Zdrowia
3. Pan Jarosław Sot, Dyrektor Centrum e-Zdrowia
4. Pani Dorota Korycińska, Prezes Ogólnopolskiej Federacji Onkologicznej
5. Pan Stanisław Maćkowiak Przewodniczący Prezydium Rady Organizacji Pacjentów przy RPP
6. Pan Arkadiusz Nowak, Przewodniczący Rady Organizacji Pacjentów przy Ministrze Zdrowia

W zał.

1. odpowiedź NFZ z 24 czerwca 2026 r. (znak: NFZ-DAMJiOS.030.21.2026),
2. pismo Ogólnopolskiej Federacji Onkologicznej z 7 maja 2026 r.