



Sz. Pani Minister

Józefa Szczurek-Żelazko

Ministerstwo Zdrowia

Ul. Miodowa 15

Warszawa

Warszawa, 18.07.17

Dotyczy: konsultacji społecznych projektu rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie sposobu, trybu i terminów występowania do NFZ oraz udostępniania przez NFZ świadczeniobiorcy informacji o prawie do świadczeń opieki zdrowotnej oraz udzielonych mu świadczeniach.

Szanowna Pani Minister,

W związku z zaproszeniem Fundacji do wzięcia udziału w konsultacjach społecznych projektu rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie sposobu, trybu i terminów występowania do NFZ oraz udostępniania przez NFZ świadczeniobiorcy informacji o prawie do świadczeń opieki zdrowotnej oraz udzielonych mu świadczeniach przekazuję następujące uwagi do projektu rozporządzenia:

1. Informacja kierowana do świadczeniobiorców czyli pacjentów dotycząca tego czy mają uprawnienia do świadczeń i wykazie udzielonych mu świadczeń powinna być dostępna w najbardziej możliwie uproszczony sposób. Najlepszym rozwiązaniem jest uruchomienie na portalu płatnika przyjaznych dla użytkownika możliwości uzyskania takich informacji poprzez portal czy infolinię a także korespondencję mailową. Droga korespondencji za pośrednictwem poczty oraz możliwość uzyskania takich informacji w oddziale NFZ czego dotyczy projekt powinna również istnieć, ale nie być wyłącznym sposobem pozyskania takich informacji. Informacje dostępne poprzez portal powinny umożliwiać dostęp poprzez urządzenia mobilne. Możliwość sprawdzenia prawa do świadczeń powinna istnieć także u każdego ze świadczeniodawców.
2. Udostępnienie informacji o prawie do świadczeń i wykazie udzielonych świadczeń powinno być dla wnioskującego poprzez portal dostępne w czasie rzeczywistym
3. Należy w nowoczesny i przyjazny dla użytkownika sposób rozwiązać uzyskiwanie przez pacjentów dostępu do systemu ZIP płatnika. Uzyskanie loginu i hasła może być dostępne wyłącznie poprzez wizytę w oddziale NFZ ale powinny istnieć inne możliwości uzyskania tych informacji. Każdy świadczeniodawca powinien móc takie dane pacjentowi udostępnić po zweryfikowaniu tożsamości. Powinny istnieć możliwości uzyskania tych danych online, nie poprzez Portal Zaufany który jest trudnodostępnym dla użytkownika sposobem autoryzacji. Należy dołożyć wszelkich starań, żeby dostęp do portalu mieli wszyscy ubezpieczeni. Obecna



sytuacja, w której po login i hasło dostępu do danych o kosztach świadczeń trzeba się udać do OW NFZ skutkuje tym, że z portalu korzysta 2,5% ubezpieczonych. Ten sposób uniemożliwia dostęp osobom o ograniczonej mobilności.

4. Dane dotyczące kosztów zrealizowanych świadczeń nie stanowią dla pacjentów istotnej z perspektywy ich potrzeb wiedzy, stąd jeśli dostęp do nich będzie wymagał osobistego stawiennictwa w OOWNFZ nadal niewielka ich populacja będzie z tego portalu korzystała.
5. W interesie płatnika jest, żeby jak największa populacja świadczeniodawców miała dostęp do swoich danych i była zarejestrowana w portalu ZIP. Daje to możliwość kontaktu z pacjentami droga mailową, możliwość realizowania zadań z obszaru profilaktyki, realizowania badań opinii na dużych populacjach, czy możliwość przekazywania alertów dotyczących stanu zdrowia wtedy gdy płatnik taką wiedzę będzie posiadał. Te możliwości kontaktu płatnika z pacjentami są obecnie niewykorzystywane.
6. Pacjenci z portalu ZIP korzystaliby częściej, gdyby zawierał on informacje, które są potrzebne pacjentom i gdyby były one podane w przyjazny dla nich sposób. Pacjenci nie ufają danym dotyczącym czasu oczekiwania u świadczeniodawców jako mało wiarygodnym w rzeczywistości. Pacjenci poszukują informacji o jakości, skuteczności czy bezpieczeństwie leczenia u poszczególnych świadczeniodawców i ich rankingów, co nie jest dostępne w portalu. Pacjenci chcą się na wizyty czy badania zapisywać online. Uruchomienie takich funkcjonalności zwiększyłoby atrakcyjność dla pacjentów zasobów portalu ZIP i zwiększyłoby liczbę osób rejestrujących się w portalu.
7. Pacjenci potrzebują dostępu do informacji na temat własnej dokumentacji medycznej a nie kosztów udzielonych świadczeń. Pierwszą potrzebą pacjentów jest posiadanie dokumentacji na temat ich zdrowia, która mogłaby być udostępniana świadczeniodawcom i wykorzystana w sytuacjach zagrożenia życia dla dobra jego ratowania. Informacja o kosztach świadczeń nie znajduje się na liście priorytetów z perspektywy pacjentów i dobrze jeśli taka informacja jest dostępna ale zdecydowanie ważniejsze są inne cele gromadzenia informacji medycznych.
8. Podsumowując – sposoby pozyskiwania informacji o prawie do świadczeń i zrealizowanych świadczeniach wymagają unowocześnienia i udostępniania a w sposób wygodny nie dla płatnika ale dla pacjenta. Należy projektować takie rozwiązania we współpracy z przedstawicielami organizacji pacjentów.
9. Zasoby danych NFZ dostępne dla pacjentów wymagają dogłębnej zmiany i dostosowania do potrzeb nie płatnika ale pacjentów. Należy projektować takie rozwiązania we współpracy z przedstawicielami organizacji pacjentów.
10. Płatnik powinien przyjąć jako parametr rocznej oceny własnej pracy istotne zwiększenie liczby osób rejestrujących się na portalu ZIP i dążyć okresie kilku lat do wartości 100% w tym obszarze, modyfikując zarówno dostępne pacjentom zasoby danych i wiedzy jak i upraszczając i unowocześniając sposoby rejestrowania pacjentów na portalu ZIP.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Fundacja deklaruje pomoc i wsparcie zarówno w projektowaniu przyjaznych dla pacjentów sposobów dostępu do danych jak i wychodzących naprzeciw potrzebom pacjentom zasobów danych oferowanych przez NFZ. Badamy i znamy potrzeby pacjentów i monitorujemy rozwiązania w innych krajach w tym obszarze.

Z poważaniem,

Ewa Borek

Fundacja MY Pacjenci