



Minister Zdrowia

DLU.050.27.2026.EW
Warszawa, 10 lipca 2026

Pan
Włodzimierz Czarzasty
Marszałek Sejm
Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

W związku z interpelacją Pani Małgorzaty Pępek, Poseł na Sejm Rzeczypospolitej Polskiej, w sprawie dostępności kontaktu z Narodowym Funduszem Zdrowia na poziomie oddziałów wojewódzkich (nr 18059), przesłaną przy piśmie Pana Krzysztofa Bosaka, Wicemarszałka Sejmu RP z dnia 2 lipca 2026 r., uprzejmie proszę o przyjęcie poniższych wyjaśnień.

Wprowadzenie jednego wspólnego numeru telefonu Narodowego Funduszu Zdrowia i Rzecznika Praw Pacjenta (Telefonicznej Infolinii Pacjenta, zwanej dalej „TIP” pod numerem 800 190 590) miało na celu zapewnienie pacjentowi dostępu do bezpłatnej, całodobowej informacji siedem dni w tygodniu, dostępnej także dla osób niesłyszących i komunikujących się w języku angielskim, ukraińskim i rosyjskim. TIP zapewnia nie tylko połączenia telefoniczne, ale również możliwość kontaktu poprzez wideorozmowę w języku migowym, czat z konsultantem, e-mail lub formularz kontaktowy. Rozwiązanie to zastąpiło kilkanaście numerów funkcjonujących poprzednio w oddziałach wojewódzkich i centrali Narodowego Funduszu Zdrowia, zapewniających informacje wyłącznie w dni robocze w godzinach pracy urzędu.

Dzięki TIP pacjent uzyskał gwarancję otrzymania szybkiej, kompleksowej i przejrzystej informacji o funkcjonowaniu systemu ochrony zdrowia, profilaktyce oraz prawach pacjenta. TIP to również infolinia informacyjna Krajowej Sieci Onkologicznej, w ramach, której pacjent może dowiedzieć się m.in. jak zapobiegać chorobom nowotworowym, gdzie wykonać badania, z jakich programów profilaktyki nowotworowej może skorzystać. Konsultanci zapewniają także informacje dostosowane do bieżącej sytuacji odpowiadającej na aktualne potrzeby informacyjne pacjentów (np. pomoc obywatelom Ukrainy, informacje o pomocy medycznej dla osób z terenów dotkniętych powodzią).

Tylko w 2025 r. konsultanci TIP odebrali ponad 1,3 mln połączeń. Natomiast od początku funkcjonowania infolinii konsultanci odebrali ponad 12 milionów. Nie odnotowano skarg w zakresie braku dostępności Telefonicznej Informacji Pacjenta, dlatego nie ma podstaw do rozważania wprowadzania zmian w tym zakresie.

Odpowiadając na pytania dotyczące możliwości bezpośredniego kontaktu telefonicznego z oddziałami wojewódzkimi Narodowego Funduszu Zdrowia, należy wskazać, że w każdym przypadku, gdy pacjent wyrazi chęć rozmowy bezpośrednio z pracownikiem oddziału wojewódzkiego Funduszu to takie połączenie jest przekierowywane zgodnie z prośbą.

Ponadto pacjenci mogą korzystać z wielu innych form kontaktu bezpośredniego z pracownikami Narodowego Funduszu Zdrowia:

- a) za pośrednictwem usługi e-Doradcy - umożliwia konsultację on-line z pracownikami oddziałów wojewódzkich Narodowego Funduszu Zdrowia;
- b) w Salach Obsługi Klientów - w każdy poniedziałek od 8.00 do 18.00, a w pozostałe dni robocze do 16.00.

Należy także wskazać, że Narodowy Fundusz Zdrowia wprowadził również rozwiązania uwzględniające szczególne potrzeby osób w spektrum (tzw. „cichą godzinę”). W każdym oddziale wojewódzkim Funduszu w każdy wtorek od 14.00 do 15.00 w Salach Obsługi Klientów jest wygaszane światło i wycisza się telefony, aby zapewnić komfort i szczególne warunki osobom w spektrum autyzmu.

Z wyrazami szacunku
z upoważnienia Ministra Zdrowia
Tomasz Maciejewski
Podsekretarz Stanu
/dokument podpisany elektronicznie/