



EZDW.050.2.2026.BK
Warszawa, 16 marca 2026

Pan Włodzimierz Czarzasty
Marszałek Sejmu RP

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację nr K10INT15318 z dnia 20 lutego br. Pana Dariusza Piontkowskiego w sprawie wdrożenia powszechnego, czytelnego systemu rezerwacji wizyt lekarskich oraz oceny pilotażu Centralnej e-Rejestracji, przekazuję odpowiedzi na pytania Pana Posła.

Pytanie nr 1. Jakie są wnioski z funkcjonowania pilotażu Centralnej e-Rejestracji? Ilu pacjentów skorzystało z e-rejestracji w ramach poszczególnych świadczeń? Czy zaobserwowano spadek liczby nieodbytych wizyt w objętych pilotażem zakresach?

Odpowiedź na pytanie nr 1.

Pilotaż Centralnej e-Rejestracji stanowi istotny element budowy nowoczesnych usług cyfrowych w ochronie zdrowia, ukierunkowanych na możliwość samodzielnego zarządzania wizytami przez pacjentów, zapewnienie dostępu do informacji o dostępności świadczeń w czasie rzeczywistym w dłuższej perspektywie, skrócenie oczekiwania na świadczenie medyczne oraz ograniczenie liczby nieodbytych wizyt.

W okresie pilotażu:

- z Centralnej e-Rejestracji skorzystało łącznie 1 767 104 pacjentów,
- zarejestrowano 2 418 442 wizyt w ramach objętych nim zakresów świadczeń,
- do Centralnej e-Rejestracji przystąpiło 938 świadczeniodawców.

Wstępne analizy wskazują, że:

- zwiększyła się dostępność informacji o wolnych terminach,
- skrócił się czas potrzebny na zapis na wybrane świadczenia w podmiotach objętych pilotażem,
- zauważalny jest wpływ mechanizmów przypomnień i samodzielnego odwoływania wizyt na ograniczenie liczby nieodbytych wizyt, dzięki temu pacjenci z poczekalni mogą skorzystać z odwołanego terminu przez innego pacjenta.

Jednocześnie pilotaż pozwolił zidentyfikować obszary wymagające dalszej optymalizacji, w szczególności w zakresie integracji z lokalnymi systemami gabinetowymi oraz standaryzacji harmonogramów wizyt.

Pytanie nr 2. Jaki jest harmonogram rozszerzenia Centralnej e-Rejestracji o kolejne świadczenia?

Odpowiedź na pytanie nr 2.

Rozszerzenie zakresu Centralnej e-Rejestracji odbywa się etapowo, z uwzględnieniem gotowości organizacyjnej i technicznej podmiotów leczniczych oraz konieczności zapewnienia stabilności i bezpieczeństwa systemu.

Od 1 sierpnia 2026 r. planowane jest objęcie systemem kolejnych ośmiu zakresów świadczeń, tj.:

- a) choroby naczyń,
- b) choroby zakaźne,
- c) endokrynologia,
- d) hepatologia,
- e) immunologia,
- f) nefrologia,
- g) neonatologia,
- h) pulmonologia.

Wprowadzenie obowiązku przekazywania harmonogramów przyjęć do centralnej e-Rejestracji dla tych zakresów planowane jest od dnia 1 stycznia 2027 r., a obowiązek umawiania wizyt za pośrednictwem CeR od dnia 1 lutego 2027 r.

Pytanie nr 3. Czy w ramach e-Rejestracji przewidziano lub planuje się obowiązkowe powiadomienia dla pacjentów w formie SMS-ów i wiadomości e-mail (przypomnienia, możliwość potwierdzenia lub odwołania wizyty)?

Odpowiedź na pytanie nr 3.

W ramach rozwoju systemu CeR przewidziano funkcjonalności umożliwiające:

- a) przekazywanie pacjentom powiadomień o terminie wizyty,
- b) przypomnienia o zbliżającym się terminie wizyty,
- c) łatwe i szybkie odwołanie wizyty w sposób zdalny np. poprzez odpowiedź na wiadomość sms z przypomnieniem o wizycie.

Rozwiązania te rozwijane są z poszanowaniem przepisów o ochronie danych osobowych oraz przy współpracy z podmiotami leczniczymi. Ich celem jest ograniczenie liczby tzw. „pustych wizyt” oraz poprawa efektywności wykorzystania dostępnych zasobów.

Pytanie nr 4. Jakie działania są planowane w celu zapewnienia, aby system e-Rejestracji był prosty, intuicyjny i dostępny także dla osób starszych oraz cyfrowo wykluczonych?

Odpowiedź na pytanie nr 4.

Projektując system Centralnej e-Rejestracji, przyjęto zasadę maksymalnej prostoty i intuicyjności interfejsu użytkownika.

System:

- a) jest dostępny przez Internetowe Konto Pacjenta, oraz aplikację mojejKP,
- b) spełnia standardy dostępności cyfrowej (WCAG),
- c) umożliwia korzystanie z niego za pośrednictwem personelu medycznego lub infolinii.

Podkreślić należy, że centralne rozwiązanie nie eliminuje tradycyjnych form rejestracji w placówce (telefonicznej i osobistej), co ma szczególne znaczenie dla osób starszych oraz zagrożonych wykluczeniem cyfrowym.

Pytanie nr 5. Czy Ministerstwo przewiduje w przyszłości wprowadzenie rozwiązań motywujących pacjentów do odwoływania wizyt, z których nie mogą skorzystać, aby umożliwić ich wykorzystanie przez innych oczekujących?

Odpowiedź na pytanie nr 5.

Ministerstwo analizuje rozwiązania wspierające odpowiedzialne korzystanie z systemu rejestracji, w tym:

- a) mechanizmy przypomnień i potwierdzeń wizyt (m.in. powiadomienia SMS, e-mail),
- b) możliwość potwierdzenia i odwołania wizyty w sposób zdalny,
- c) uproszczenie procedury zwalniania terminów w systemie.

Dodatkowo planowane jest wdrożenie rozwiązania asystenta głosowego (voicebot), umożliwiającego automatyczne przekazywanie informacji głosowych o terminie wizyty oraz przyjmowanie potwierdzeń lub rezygnacji z wizyty za pośrednictwem połączenia telefonicznego.

Rozwiązanie to ma na celu zwiększenie dostępności systemu dla osób, które nie korzystają z kanałów elektronicznych, w szczególności pacjentów starszych.

Na obecnym etapie priorytetem pozostaje tworzenie narzędzi ułatwiających pacjentom szybkie i proste odwoływanie wizyt, przy jednoczesnym zachowaniu proporcjonalności i niewprowadzaniu rozwiązań o charakterze sankcyjnym.

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