



Minister
Zdrowia

DLU.050.31.2026.ŁR
Warszawa, 21 lipca 2026

Pan
Włodzimierz Czarzasty
Marszałek Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

w związku z zapytaniem Panów Posłów Władysława Kurowskiego, Mariusza Krystiana i Patryka Wicher z dnia 2 lipca 2026 r., nr 3578 w sprawie likwidacji punktu obsługi Narodowego Funduszu Zdrowia w ZOZ Sucha Beskidzka oraz polityki ograniczania dostępności usług publicznych na terenach pozamiejskich, uprzejmie proszę o przyjęcie poniższych wyjaśnień stanowiących odpowiedź na pytania postawione przez Panów Posłów.

1. Jakie konkretne przesłanki merytoryczne i ekonomiczne zdecydowały o likwidacji punktu obsługi NFZ w Suchej Beskidzkiej?

W strukturze organizacyjnej Małopolskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia (MOW NFZ) w Krakowie znajdują się 3 delegatury: delegatura w Tarnowie, Nowym Sączu i Nowym Targu oraz 6 punktów obsługi klientów NFZ zlokalizowanych w Olkuszu, Oświęcimiu, Chrzanowie, Wadowicach, Myślenicach i Brzesku. Zweryfikowana została dostępność do wszystkich POK działających w strukturach MOW NFZ oraz efektywność działania POK w Suchej Beskidzkiej. W 2025 r. POK w Suchej Beskidzkiej miał najniższy udział w liczbie obsłużonych klientów wśród punktów obsługi klientów (9%).

2. Czy przed podjęciem decyzji przeprowadzono analizę skutków społecznych, komunikacyjnych oraz zdrowotnych dla mieszkańców powiatu suskiego?

Należy zauważyć, iż zgodnie z uzyskanymi z Centrali Narodowego Funduszu Zdrowia wyjaśnieniami, MOW NFZ na bieżąco monitoruje i analizuje realizację zadań związanych z bezpośrednią obsługą klientów, aby zapewnić jak najszerzy i najwygodniejszy dostęp do naszych usług. W związku z prowadzonymi działaniami w tym zakresie MOW NFZ nie przewiduje wystąpienia negatywnych skutków społecznych, komunikacyjnych oraz zdrowotnych dla mieszkańców powiatu suskiego, ponieważ nadal pozostaje dostępność do usług we wszystkich kanałach komunikacji.

3. Jakie oszczędności finansowe ma przynieść likwidacja punktu i czy są one współmierne do kosztów społecznych ponoszonych przez mieszkańców?

Jak poinformował Narodowy Fundusz Zdrowia, zamknięcie POK w Suchej Beskidzkiej nie było podyktowane względami finansowymi. Decyzja wynikała przede wszystkim ze zmieniającego się profilu świadczonych usług oraz potrzeb klientów, co wymagało dostosowania sposobu organizacji pracy oddziału do aktualnych uwarunkowań. Jednocześnie, jak poinformowano, Małopolski Oddział Wojewódzki planuje intensyfikację działań poprzez organizację mobilnych wydarzeń o charakterze informacyjno - profilaktycznym na terenie powiatu suskiego, co umożliwi dotarcie z ofertą NFZ do szerszego grona mieszkańców.

4. Ile osób zostało obsłużonych w punkcie NFZ w Suchej Beskidzkiej w latach 2023–2025 oraz w roku 2026 do momentu podjęcia decyzji o jego likwidacji?

Zgodnie z danymi udostępnionymi przez NFZ, w POK w Suchej Beskidzkiej zostało obsłużonych:

- w bieżącym roku, tj. od 1 stycznia do 30 kwietnia 2026 - 1426 klientów;
- w latach ubiegłych, tj. od 1 stycznia 2023 do 31 grudnia 2025 - 11 756 klientów.

5. Czy przed podjęciem decyzji odbyły się konsultacje z samorządami powiatu suskiego oraz organizacjami reprezentującymi seniorów i osoby z niepełnosprawnościami?

Jak poinformował NFZ, Małopolski Oddział Wojewódzki NFZ nie prowadził konsultacji z samorządami powiatu suskiego oraz organizacjami reprezentującymi seniorów i osoby z niepełnosprawnościami. Przed podjęciem decyzji OW zweryfikował sposób organizacji bezpośredniej obsługi klientów w siedzibie oddziału, w delegaturach, w punktach obsługi klientów i na stanowiskach mobilnych oraz potrzeby mieszkańców powiatu suskiego. W wyniku tego podjęto działania gwarantujące lepsze wykorzystanie dostępnych zasobów w zakresie obsługi klientów, przy jednoczesnym zapewnieniu wysokiego poziomu oferowanych przez Fundusz usług.

6. Jakie placówki przejmą obsługę mieszkańców po likwidacji punktu i jaki będzie średni czas oraz koszt dojazdu mieszkańców do tych placówek?

Z nadesłanych przez NFZ wyjaśnień wynika, że na terenie Suchej Beskidzkiej mieszka 8 727 ludności, co stanowi 0,26 % populacji Małopolski (dane: GUS z 2024 r.). Wyniki przeprowadzonych analiz, które miały m.in. wpływ na decyzję o zamknięciu punktu w Suchej Beskidzkiej wskazały, że dostępność w potwierdzaniu zleceń/wydawaniu kart EKUZ dla świadczeniobiorców z terenu powiatu suskiego, nie ulegnie znacznemu ograniczeniu w kontekście cyfryzacji usług oraz bliskiego sąsiedztwa miasta Wadowice, gdzie zlokalizowany jest Punkt Obsługi Klientów MOW NFZ.

Jak podkreśla NFZ, aktualnie zdecydowana większość spraw może być załatwiana bez konieczności osobistego przyjazdu do urzędu (rozwój usług online). Pacjenci coraz częściej składają wnioski o wydanie karty EKUZ elektronicznie, korzystają z e-zleceń na wyroby medyczne oraz z elektronicznych skierowań na leczenie uzdrowiskowe a osoby starsze coraz częściej wybierają kontakt zdalny.

Ponadto NFZ nieustannie rozbudowuje dostępność dla osób z różnych potrzebami. Klienci mają możliwość korzystania z:

- e-Doradcy – bezpłatnej usługi, która umożliwia konsultację z pracownikiem oddziału NFZ przez wideo-spotkanie za pomocą ogólnodostępnej aplikacji Microsoft Teams, bez wychodzenia z domu i bez względu na miejsce zamieszkania;
- Telefonicznej Informacji Pacjenta (800 190 590) – bezpłatnej i dostępnej 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu infolinii zapewniającej połączenie z konsultantem Narodowego Funduszu Zdrowia. W ramach infolinii całodobowo można skorzystać z wideorozmowy z tłumaczem języka migowego.

Teren działania POK jest monitorowany przez Wydział Obsługi Klientów i Profilaktyki MOW NFZ pod kątem potrzeb jego mieszkańców. Organizowane są mobilne wyjazdy ze stoiskiem, promującym profilaktykę zdrowotną. Podejmowane przez oddział działania, wynikają z potrzeby zapewnienia klientom jak najlepszej jakości realizowanych usług i odpowiedniej dostępności do nich.

W trosce i z myślą o mieszkańcach powiatu suskiego Oddział NFZ zaprosił Dyrektora ZOZ w Suchej Beskidzkiej do wspólnych działań w zakresie profilaktyki zdrowotnej.

Wzmacnianie działań prewencyjnych na tym terenie, informowanie o usługach Funduszu, promocja zdrowego stylu życia oraz budowanie kultury systematycznych badań i wczesnego wykrywania chorób to istotne aspekty najważniejszej wartości w życiu człowieka, czyli zdrowia. W związku z potrzebą upowszechniania wiedzy w zakresie zdrowego stylu życia oraz aktywnego udziału w badaniach profilaktycznych, prowadzone są działania informacyjne i edukacyjne, które obejmują wydarzenia zewnętrzne oraz stanowisko ds. profilaktyki i promocji zdrowia.

W ramach mobilnego stoiska MOW NFZ pracownicy niezależnie od działań informacyjnoedukacyjnych oraz profilaktycznych, realizują m.in. usługę wydawania kart EKUZ.

Najbliższe wydarzenie pod nazwą Profilaktyka z NFZ zaplanowane jest w ramach współpracy z ZOZ w Suchej Beskidzkiej (ul. Szpitalna 22, 34-200 Sucha Beskidzka) na 23 lipca 2026 r. w godz. 10:00 – 14:00. Wydarzenie obsługiwać będzie zespół Działu Obsługi Klientów i Profilaktyki, który będzie aktywnie promował działania profilaktyczne oraz udzielał informacji o dostępnych usługach NFZ.

Minister Zdrowia uzyskał informację, iż w trosce i z myślą o mieszkańcach powiatu suskiego Małopolski Oddział Wojewódzki NFZ zaprosił Dyrektora Zespołu Opieki Zdrowotnej w Suchej Beskidzkiej oraz Przewodniczącego Rady Gminy Zawoja do wspólnych działań w zakresie profilaktyki zdrowotnej organizowanych w powiecie suskim. W ramach wspólnych projektów MOW NFZ będzie prowadził działania informacyjne i edukacyjne w zakresie profilaktyki zdrowotnej oraz wydawania kart EKUZ.

Fundusz zapewnił również, że dąży do wszelkich starań, aby mieszkańcy powiatu suskiego (w tym także gminy Zawoja) nadal mieli zapewniony dostęp do informacji i usług realizowanych przez NFZ wraz z ofertą profilaktyczną. Fundusz wskazał także, iż odpowiedzi w sprawie udzielił Przewodniczącemu Rady Gminy Zawoja Dyrektor Małopolskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ pismem z dnia 11 czerwca 2026 r. znak: NFZ06- WOKiP-III.501.7.2026.

7. Czy Ministerstwo Zdrowia posiada analizę dotyczącą skali wykluczenia cyfrowego wśród mieszkańców terenów wiejskich i górskich, których dotyczy likwidacja stacjonarnych punktów obsługi?

Ministerstwo Zdrowia uzyskało informacje, że Małopolski Oddział Wojewódzki NFZ posiada analizę wykluczenia cyfrowego wśród mieszkańców Małopolski, opartą na danych własnych oraz:

- Wojewódzkim Planie Transformacji województwa małopolskiego;
- Strategii Rozwoju Województwa „Małopolska 2030” (załącznik do uchwały Nr XXXI/422/20;
- Sejmiku Województwa Małopolskiego z dnia 17 grudnia 2020 r.);
- danych uzyskanych z Centrum e-Zdrowia.

MOW NFZ w Krakowie na podstawie analizy wykluczenia cyfrowego wśród mieszkańców, prowadzi szereg działań informacyjnych i profilaktycznych na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu i marginalizacji, wychodząc do klientów podczas wydarzeń profilaktycznoinformacyjnych m.in. na terenach wiejskich w zakresie wsparcia osób starszych i niepełnosprawnych oraz wsparcia osób zamieszkujących obszary

defaworyzowane, zidentyfikowane na podstawie danych demograficznych i epidemiologicznych.

8. Ile punktów obsługi NFZ zostało zlikwidowanych lub ograniczonych na terenie kraju od grudnia 2023 r.?

Jak poinformował NFZ, Od grudnia 2023 r. na terenie kraju zostało zlikwidowanych 13 POK. W województwie małopolskim zlikwidowany został tylko punkt w Suchej Beskidzkiej.

9. Czy działania polegające na likwidacji lokalnych punktów obsługi są elementem szerszej strategii reorganizacji sieci obsługi pacjentów przez NFZ?

NFZ udzielił wyjaśnień, iż podjęte działania nie są elementem szerszej strategii reorganizacji sieci obsługi pacjentów. W całej Polsce, w ramach kontaktu osobistego, klienci NFZ mogą skorzystać łącznie z 83 placówek (oddziały, delegatury, punkty obsługi klientów). W województwie małopolskim jest 10 placówek. W skali całego kraju MOW NFZ jest jednym z najbardziej dostępnych oddziałów dla świadczeniobiorców.

10. Czy Ministerstwo Zdrowia zamierza podjąć działania zmierzające do przywrócenia punktu obsługi NFZ w Suchej Beskidzkiej lub utworzenia równoważnej formy stacjonarnej obsługi mieszkańców powiatu suskiego?

Uprzejmie informuję, że Minister Zdrowia nie posiada kompetencji w zakresie tworzenia ani znoszenia punktów obsługi klientów Narodowego Funduszu Zdrowia. Zgodnie z § 6 ust. 6a załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 11 grudnia 2014 r. w sprawie nadania statutu Narodowemu Funduszowi Zdrowia (Dz. U. z 2024 r. poz. 1205) zadanie to znajduje się w kompetencji dyrektora oddziału wojewódzkiego Funduszu i następuje za zgodą Prezesa Funduszu.

W związku z powyższym Minister Zdrowia nie jest właściwy do podejmowania decyzji o wstrzymaniu, nawet czasowym, likwidacji punktu obsługi klienta.

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