



**Pan Tadeusz Jędrzejczyk**  
**Prezes Narodowego Funduszu Zdrowia**

*Szanowny Panie Prezesie,*

W imieniu Federacji Związków Pracodawców Ochrony Zdrowia „Porozumienie Zielonogórskie”, zwracam się do Pana w sprawie dotyczącej opracowywanej przez Narodowy Fundusz Zdrowia anonimowej ankiety, za pomocą której pacjenci podstawowej opieki zdrowotnej mieliby oceniać pracę lekarzy i personelu poz.

Zrzeszeni w Federacji świadczeniodawcy jednoznacznie negatywnie oceniają przedstawiony projekt ankiety. My i nasi członkowie bowiem nie mamy absolutnie nic przeciwko samej idei dokonywania oceny i badania poziomu satysfakcji pacjentów, w tym pacjentów podstawowej opieki zdrowotnej. By jednak takie badania miało rzeczywistą wartość poznawczą, niezbędne jest jej wprowadzenie w sposób, który zapewnia wiarygodność danych. Przedstawiony przez urzędników NFZ projekt ankiety warunków takich jednak absolutnie nie spełnia.

Po pierwsze bowiem, w sytuacji, w której ankieta ma być anonimowa, a jednocześnie zawierać dane świadczeniodawcy, którego dotyczy, staje się ona przede wszystkim narzędziem do produkowania donosów na lekarzy i personel medyczny.

Po drugie, oczywistym jest, iż pacjenci zadowoleni z obsługi nie są zainteresowani dodatkowym traceniem czasu na wypełnianie ankiety, wypełniać ją będą głównie ci, którzy bezkarnie (skoro ankieta jest anonimowa) będą mogli w ten sposób wyrazić swą niechęć nie tylko do lekarza czy jego obsługi, ale do „wszystkiego”, do całego systemu opieki zdrowotnej.

Po trzecie, ankieta ta ma być realizowana początkowo tylko w podstawowej opiece zdrowotnej. Jej wyniki więc w oderwaniu od pozostałych części systemu opieki zdrowotnej (ambulatoryjna opieka specjalistyczna, leczenie szpitalne) będą absolutnie niewiarygodne i często będą wykazywać niechęć świadczeniobiorców do całego systemu jako takiego, a nie do rzeczywistego poziomu obsługi.

Po czwarte, absolutnie niedopuszczalne jest uwzględnianie w ankiecie pytań dotyczących oceny kwestii medycznych, jak np. zleconej diagnostyki. To lekarz bowiem, uwzględniając swą wiedzę medyczną i swe doświadczenie decyduje o tym, czy danemu pacjentowi

potrzebne są określone badania – czy nie. To lekarz za swe decyzje bierze też pełną odpowiedzialność. Ankieta ta staje się więc furką do tego, by pacjenci czysto roszczeniowi, którzy niestety stanowią pewną grupę świadczeniobiorców, wyrażali swe niezadowolenie bez żadnych merytorycznych przesłanek.

W takiej sytuacji sama idea wprowadzenia ankiet w takiej formie i w takiej treści jest błędna. Nie przyniesie jakichkolwiek korzyści dla poprawy systemu obsługi pacjentów, stając się narzędziem do walki z lekarzami i personelem medycznym, bez możliwości obrony i uwzględnienia rzeczywistego, obiektywnego stanu rzeczy. Czy nie kojarzy się Panu sposób działania polegający na pozyskiwaniu anonimów (szumnie zwanych ankietami) z niechlubnym czasem Polskiej Rzeczypospolitej Ludowej? A może należałoby uznać jej wprowadzenie za kolejny etap walki Pana i poprzedniego Ministra Zdrowia B. Arłukowicza ze świadczeniodawcami poz i Federacją Porozumienie Zielonogórskie?

Jako wręcz kuriozalne należy zaś uznać pojawiające się w mediach, jakoby wyrażone przez Pana słowa, wedle których takowe ankiety miałyby stanowić jedną z podstaw do ustalania wysokości wynagrodzenia dla świadczeniodawców poz (wskaźnik korygujący, którego jednym z elementów miałyby być opinia pacjenta dotycząca opieki i usług). Mamy nadzieję, że to tylko omyłka, pomysł bowiem na to, by anonimowe ankiety stanowiły o wysokości wynagrodzenia dla świadczeniodawców poz zasługuje bowiem jedynie na wzruszenie ramion i szkoda tylko, że wyraża go urzędnik tak wysokiego szczebla.

Wobec powyższego Federacja Porozumienie Zielonogórskie zgłasza także propozycję, by w owej ankiecie uwzględnić pytanie dotyczące zadowolenia pacjentów z pracy Narodowego Funduszu Zdrowia i jego władz – Prezesa NFZ i jego zastępców, dyrektorów oddziałów wojewódzkich i ich zastępców oraz uzależnić poziom wynagrodzenia wszystkich tych osób od wyników anonimowej ankiety. Z pewnością wyniki takiej oceny będą satysfakcjonujące dla Pana i dla urzędników NFZ.

Z poważaniem



Jacek Krajewski  
Prezes Federacji PZ

Do wiadomości:

1. Minister Zdrowia Marian Zembala
2. aa