

Kategoria	Pytanie	Odpowiedź
Poczekalnia	Czy Pacjent z Poczekalni będzie miał pierwszeństwo przed Pacjentem już oczekującym?	Pacjent oczekujący na wizytę w Placówce, to Pacjent, który ma już umówiony termin wizyty. Ten termin wizyty zostaje zachowany (przekazany do centralnej e-rejestracji w ramach zasilenia inicjalnego). Bez względu na przyczynę pojawienia się nowego, wolnego terminu (czy dlatego, że Placówka dodała nową pulę wolnych terminów, czy z powodu rezygnacji Pacjenta), Pacjent oczekujący na wizytę, który ma już przyznany termin, nie otrzymuje propozycji nowego terminu. Wolny termin jest oferowany tylko Pacjentowi z Poczekalni (Centralnego Wykazu Oczekujących).
Poczekalnia	Co to znaczy, że Pacjent trafia do Poczekalni? W którym momencie (w Poczekalni) otrzymuje termin i kto mu go nadaje? Czy Pacjent może zostać zapisany na termin na rok jeśli taki jest dostępny w naszym harmonogramie?	Pacjent może zostać zapisany na wizytę pierwszorazową w określonym przedziale czasowym tj. 40 dni od daty bieżącej (wyszukania terminu). Jeśli w tym przedziale czasowym Pacjent nie znajdzie wolnego terminu (wyszukiwanie następuje wg wskazanych przez niego kryteriów), wówczas może zapisać się do Poczekalni. Zatem zapis do Poczekalni jest możliwy, jeśli w tym czasie nie ma dostępnych terminów spełniających kryteria Pacjenta. Pacjent może również zostać zapisany do Poczekalni, jeśli szuka terminu powyżej ww. okresu czasu. Poczekalnia, czyli centralny wykaz oczekujących, zbiera informacje o centralnych zgłoszeniach Pacjentów na wizyty pierwszorazowe. Zarejestrowane zgłoszenie Pacjenta jest automatycznie ustawiane w kolejce wg priorytetu przydzielenia terminu (w oparciu o kategorię medyczną, datę zgłoszenia oraz kryteria określone przez Pacjenta). System automatycznie, cyklicznie (codziennie) będzie weryfikował możliwość zapisu (wyszukiwał wolne terminy) i zapisywał Pacjentów z Poczekalni na wolne terminy wizyt. Pacjent z Poczekalni zostanie również zapisany na każdy zwolniony przez innego Pacjenta termin wizyty. W przypadku kardiologii zapis na wizytę pierwszorazową np. na termin za rok - nie będzie możliwy. Pacjent może zostać zapisany do Poczekalni i dopiero Poczekalnia, po ustaleniu priorytetu przyjęcia (kolejności przydzielania terminów), będzie przydzielała termin zgodnie z danymi i kryteriami centralnego zgłoszenia Pacjenta.
Poczekalnia	Jaki termin podać Pacjentowi, który trafi do centralnej Poczekalni i będzie oczekiwał, że pracownik rejestracji poda mu jakiś przybliżony termin?	W ramach zapisu do Poczekalni możliwe jest pobranie prognozowanego terminu przydzielenia terminu świadczenia przez centralną e-rejestrację.
Poczekalnia	Ile czasu Pacjent może "przebywać" w poczekalni? Co jeśli termin się nie zwolni? Czy jest jakiś limit czasowy?	Zgłoszenie w Poczekalni może być zarejestrowane do czasu aż nie zostanie obsłużone lub nie zostanie anulowane przez Pacjenta lub Świadczeniodawcę. Terminy udostępnione w e-rejestracji na wizyty pierwszorazowe powyżej 40 dni nie będą dostępne do zapisu, a będą przeznaczone dla Pacjentów z Poczekalni.
Poczekalnia	Jeśli Pacjent zapisze się na wolny termin wizyty, czy wówczas ominie kolejkę?	W centralnej e-rejestracji nie ma możliwości ominięcia kolejki. Jeśli są wolne terminy, Pacjent może się na nie zapisać. W przypadku braku wolnych terminów, Pacjent może zapisać się do Poczekalni. W przypadku pojawienia się wolnych terminów, są one w pierwszej kolejności przydzielane Pacjentom oczekującym w Poczekalni.

Poczekalnia	Prosimy o opisanie na jakich zasadach Poczekalnia będzie przydzielać terminy Pacjentom. Mamy wpisy na najbliższy rok, jeśli ktoś będzie chciał się u nas zapisać to wszyscy trafią do Poczekalni (przeszukiwane jest 40 dni). Jeśli ktoś odwoła wizytę to Pacjent z Poczekalni "wskoczy" przed Pacjentami zapisanymi na starych zasadach, którzy czekali rok. Czy to jest zgodne z przepisami?	W ramach centralnej e-rejestracji powstał centralny wykaz oczekujących (Poczekalnia). Wolne terminy są przypisywane Pacjentom oczekującym w Poczekalni. Pacjenci już umówieni, mogą również sami zmienić lub zrezygnować z obecnego terminu wizyty. <u>Zapisanie Pacjenta do Poczekalni wygląda następująco:</u> Zapis na wizyty pierwszorazowe możliwy jest w konkretnym okresie czasu tj. na 40 dni od daty wyszukiwania terminu. Zapis do Poczekalni jest możliwy, jeśli w tym zakresie czasu nie ma dostępnych terminów spełniających kryteria Pacjenta lub Pacjent szuka terminu powyżej określonej granicy, kiedy termin pierwszorazowy można zarejestrować. Poczekalnia czyli centralny wykaz oczekujących zbiera informacje o centralnych zgłoszeniach Pacjentów na wizyty pierwszorazowe. Dla zarejestrowanego zgłoszenia Pacjenta jest automatycznie ustalany priorytet przydzielenia terminu w oparciu o kategorię medyczną, datę zgłoszenia oraz kryteria określone przez Pacjenta. System automatycznie cyklicznie (codziennie) będzie weryfikował możliwość i przypisywał terminy spełniające kryteria Pacjenta. Zapis na wizytę pierwszorazową w przypadku kardiologii na "za rok" nie jest możliwy. Wówczas Pacjent może zostać zapisany do Poczekalni i Poczekalnia po ustaleniu priorytetu przyjęcia będzie przydzielać termin zgodnie z kryteriami centralnego zgłoszenia. Termin anulowany w bliskim terminie jest widoczny dla Placówki, która wystawiła termin oraz dla Poczekalni, która weryfikuje czy zgłoszenie centralne Pacjentów pierwszych w kolejce (zapisanie do Poczekalni) spełnia kryteria uwolnionego terminu. Poczekalnia informuje w krótkim okresie czasu Pacjentów, których kryteria spełnia uwolniony termin wizyty. Pacjent otrzyma wówczas powiadomienie, w którym może potwierdzić zapis na wizytę. Jeśli jeden Pacjent potwierdzi zapis lub zrobi to Placówka, która wystawiała termin i dokona zapisu wówczas termin będzie niedostępny. W przypadku systemowego uruchomienia centralnej e-rejestracji i włączenia wszystkich Placówek udzielających świadczeń w danym zakresie (np. kardiologii), sytuacje takie nie będą miały miejsca, ponieważ wszyscy Pacjenci będą umawiani przez centralną e-rejestrację.
-------------	---	---

Poczekalnia	Jak działa Poczekalnia?	Poczekalnia dotyczy tylko Pacjentów zapisujących się na wizyty pierwszorazowe. Jeśli zgłoszenie potrzeby zapisania wizyty w kryteriach będzie wykraczało powyżej 40 dnia, wówczas każde takie zgłoszenie będzie mogło zostać zapisane do Poczekalni - nie ma możliwości wyboru terminu konkretnego powyżej 40 dnia od wyszukiwania. Terminy na wizyty pierwszorazowe są widoczne tylko w okresie do 40 dnia od dnia wyszukiwania, oczywiście o ile są dostępne. Zapisane zgłoszenie Pacjenta do Poczekalni zawiera informacje o preferencjach Pacjenta np. data od i do, godziny od i do, dni tygodnia, lokalizacja (województwo, miejscowość, czy miejsce udzielania świadczeń). Pacjent w oparciu o zapisane zgłoszenie otrzymuje zwrotnie prognozę przydzielania terminu wizyty. Jeśli preferencje Pacjenta ulegną zmianie, może wykonać edycję swojego zgłoszenia w odpowiednim zakresie, co system ponownie zweryfikuje i przedstawi w nowej prognozie przydzielania terminu wizyty. Edycja możliwa jest z poziomu konta IKP pacjenta czy też Świadczeniodawcy, nie ma ograniczeń w tym zakresie co do ilości modyfikacji, jednak każda zmiana będzie powodowała ponowne przeliczenie prognozy przez system.
Poczekalnia	Czy Pacjent będąc w Poczekalni będzie musiał podać kod dostępu do skierowania? Jeśli tak, to czy będzie mógł się zapisać na to skierowanie w innej Placówce?	Podczas zapisu przez IKP pacjent nie podaje kodu PIN. Przy zapisie przez placówkę medyczną wówczas podawany będzie kod PIN do eSkierowania.
Poczekalnia	Czy pacjent zapisany do poczekalni będzie widział to w swoim IKP?	Tak. Pacjent w oparciu o zapisane zgłoszenie otrzymuje zwrotnie prognozę przydzielenia terminu wizyty. Jeśli preferencje Pacjenta ulegną zmianie, może wykonać edycję w IKP swojego zgłoszenia w odpowiednim zakresie, co system ponownie zweryfikuje i przedstawi w nowej prognozie przydzielania terminu wizyty. Edycja możliwa jest z poziomu konta IKP pacjenta czy też Świadczeniodawcy.
Poczekalnia	Jak pacjent może zmienić termin w swoim IKP jeżeli jest w poczekalni i nie ma żadnej informacji na kiedy ma wyznaczoną wizytę?	Pacjent może w każdym momencie zmienić kryteria - zmiana kryteriów powoduje aktualizację szacowanego terminu wizyty. W poczekalni jest widoczny szacowany termin wizyty
Poczekalnia	Co w sytuacji gdy pacjent musi przełożyć wizytę, czy znowu musi czekać na wolny termin, mimo, że np. czekał na wizytę ponad 40 dni?	Jeśli przy zmianie terminu wizyty pacjent nie znajdzie nowego terminu w ciągu 40 dni, Pacjent trafia do poczekalni. Nie będzie czekał od nowa, bowiem poczekalnia weźmie pod uwagę jego pierwotną datę zgłoszenia się do kolejki.

Poczekalnia	Czy poczekalnia jest obligatoryjna dla każdego pacjenta? Nasza jednostka ma zapisanych pacjentów w terminach przekraczających 40 dni. Czy pacjent, który przyjdzie do przychodni fizycznie może ominąć poczekalnię i zapisać się w tej przychodni na termin powyżej 40 dni, czy z automatu trafia wtedy do poczekalni?	Poczekalnia jest obligatoryjna dla wszystkich pacjentów pierwszorazowych. Pacjent posiadający skierowanie, który będzie chciał umówić wizytę przez IKP, mojeIKP lub przez Placówkę, i nie będzie dla niego dostępnego terminu w ciągu 40 dni trafi do Poczekalni. Poczekalnia nie dotyczy wizyt kontrolnych. Wizyty kontrolne w centralnej e-rejestracji umawiane są wyłącznie przez świadczeniodawcę zgodnie z planem leczenia. Umówienie takiej wizyty następuje poprzez system gabinetowy Placówki w ramach wydzielonego slotu na wizyty kontynuowane. Poczekalnia to po prostu kolejka do umówienia wizyty u lekarza. To usługa, która będzie za Pacjenta „pilnować miejsca” i automatycznie, w momencie pojawienia się wolnego terminu zgodnego z wymaganiami Pacjenta, zapisze go na wizytę. Obecnie Poczekalnia działa tylko w zakresie pierwszorazowych wizyt do kardiologa.
Poczekalnia	Pacjenci pilni w poczekalni zawsze będą otrzymywać terminy przed pacjentami stabilnymi. Jaki jest mechanizm przydzielania terminów wizyt pacjentom stabilnym w poczekalni, którzy czekają na przydzielenie terminu wizyty?	W poczekalni pacjenci charakteryzowani są przez miarę wagi. Waga wzrasta wraz z czasem przebywania w poczekalni. Na wejściu waga jest różna dla pacjenta stabilnego i pilnego. W uproszczeniu mechanizm niweluje wyżej wymieniony problem i sprawia, że nie jest prawdą, że pacjenci pilni zawsze są przed stabilnymi.
Poczekalnia	Pacjentka samodzielnie zarejestrowała się przez IKP, weszła do poczekalni - czy jeśli jest w poczekalni to czy może monitorować pojawiające się wolne terminy i czy w momencie, kiedy pojawi się wolny termin w danym dniu, zanim system wprowadzi sam automatycznie pacjenta z poczekalni (co dzieje się zwykle na przełomie dnia przy zmianie daty) – czy może sama przez IKP zmienić swój termin i wykorzystać wolny termin?	Tak, pacjent pierwszorazowy będący w poczekalni może monitorować pojawiające się wolne terminy w okresie do 48 godzin (bo takie terminy nie zostaną przypisane automatycznie pacjentowi w poczekalni). Natomiast jeśli pojawi się wolny termin powyżej 48 godzin, zgodny z kryteriami wskazanymi przez pacjenta podczas zapisu do poczekalni, system sam automatycznie przydzieli ten termin pacjentowi w poczekalni. Pacjent więc nie musi monitorować tych terminów, bo robi to za niego poczekalnia.
Poczekalnia	Czy prognozowany termin wizyty z Poczekalni jest terminem niezmiennym w czasie oczekiwania na wizytę?	Prognozowany termin nie jest terminem ostatecznym. Może ulegać zmianie wraz z: - odblokowaniem kolejnych terminów przez placówkę (co może skarać termin prognozy), - odwołaniem wizyt/y przez innych pacjentów (co może skarać termin prognozy), - zmianą kryteriów wyszukiwania przez pacjenta, co aktualizuje prognozę; - pojawieniem się w kolejce pacjentów uprzywilejowanych i pilnych (co wydłuża prognozę pacjentom stabilnym).
Poczekalnia	Pacjentka samodzielnie zarejestrowała się przez IKP, weszła do poczekalni - czy jeśli jest w poczekalni to czy może monitorować pojawiające się wolne terminy i czy w momencie, kiedy pojawi się wolny termin w danym dniu, zanim system wprowadzi sam automatycznie pacjenta z poczekalni (co dzieje się zwykle na przełomie dnia przy zmianie daty) – czy może sama przez IKP zmienić swój termin i wykorzystać wolny termin?	Tak, pacjent pierwszorazowy będący w poczekalni może monitorować pojawiające się wolne terminy w okresie do 48 godzin (bo takie terminy nie zostaną przypisane automatycznie pacjentowi w poczekalni). Natomiast jeśli pojawi się wolny termin powyżej 48 godzin, zgodny z kryteriami wskazanymi przez pacjenta podczas zapisu do poczekalni, system sam automatycznie przydzieli ten termin pacjentowi w poczekalni. Pacjent więc nie musi monitorować tych terminów, bo robi to za niego poczekalnia.

Poczekalnia	Czy prognozowany termin wizyty z Poczekalni jest terminem niezmiennym w czasie oczekiwania na wizytę?	Prognozowany termin nie jest terminem ostatecznym. Może ulegać zmianie wraz z: - odblokowaniem kolejnych terminów przez placówkę (co może skracać termin prognozy), - odwołaniem wizyt/y przez innych pacjentów (co może skracać termin prognozy), - zmianą kryteriów wyszukiwania przez pacjenta, co aktualizuje prognozę; - pojawieniem się w kolejce pacjentów uprzywilejowanych i pilnych (co wydłuża prognozę pacjentom stabilnym).
Poczekalnia	Pacjent, który anuluje wizytę trafia automatycznie do poczekalni, czy nie powinno być informacji czy dany pacjent chce czy nie trafić do poczekalni?	Poczekalnia zapewnia Pacjentowi zachowanie historii oczekiwania na wizytę. Oznacza to, że Pacjent, który anulował wizytę zostaje zapisany do poczekalni z datą zgłoszenia równą dacie, w której umówił wizytę. Zatem poczekalnia pozwala uwzględnić dotychczasowy czas oczekiwania Pacjenta na wizytę. Pacjent może usunąć wpis w Poczekalni lub może to zrobić dla niego placówka.
Poczekalnia	w poczekalni jest wiele osób - informacja o wolnym terminie jest wysyłana do pierwszej osoby w poczekalni (i dopiero jak nie zaakceptuje to jest wysyłane dalej) czy do wielu osób i wtedy kto pierwszy zaakceptuje?	Powiadomienie o wolnych terminach jest wysyłane do grupy Pacjentów. Celem tego rozwiązania jest zapewnienie szybkiego zapisu Pacjenta na zwolniony termin. Powiadomienia są wysyłane do kolejnych grup Pacjentów zgodnie z ich kolejnością w Poczekalni.
Poczekalnia	Czy Ministerstwo planuje ogólnokrajową kampanię edukacyjną dla pacjentów wyjaśniającą mechanizm działania „poczekalni”?	Ministerstwo zdrowia podejmuje działania informacyjno-edukacyjne oraz podejmuje starania mające na celu jak najszersze dotarcie z informacją do pacjentów. Ponadto w każdy pierwszy piątek miesiąca o godzinie 12:00 organizowane są webinary dot. Centralnej e-Rejestracji (CeR). Zapraszamy po szczegółowe informacje na stronie: Centralna e-rejestracja - Ministerstwo Zdrowia - Portal Gov.pl
Powiadomienia i komunikaty	Czy pacjenci będą informowani z wyprzedzeniem o terminie wizyty?	Tak, system e-rejestracji będzie przysyłał do Pacjentów powiadomienia o umówieniu, zmianie lub odwołaniu terminu wizyty.
Powiadomienia i komunikaty	Czy i kiedy przewidziana jest akcja informacyjna dla Pacjentów?	Trwa akcja informacyjna dla Pacjentów w mediach społecznościowych, internecie. W II kwartale 2026 zostanie zorganizowana kampania medialna. Informacje dla Pacjentów są też dostępne na stronie MZ: https://www.gov.pl/web/zdrowie/centralna-e-rejestracja-cer .

Powiadomienia i komunikaty	Dlaczego nie można często w mediach i nie tylko, narzeka się, że pacjenci nie zgłaszają się na umówione wizyty. Są takie przychodnie które powiadamiają telefonicznie lub sms-m o zbliżającej się wizycie. Czy tego też nie można wprowadzić obligatoryjnie?	Takie rozwiązania są już wprowadzane w systemie ochrony zdrowia. Dzięki centralnej e-rejestracji Pacjenci otrzymują powiadomienia SMS, e-mail oraz powiadomienia PUSH (w centrum powiadomień na smartfonie lub w aplikacji mobilnej mojejKP) nie tylko po umówieniu czy odwołaniu wizyty, ale także w formie przypomnienia siedem dni i jeden dzień przed terminem. Co ważne, istnieje również możliwość szybkiego odwołania wizyty w odpowiedzi na SMS, a także poprzez Internetowe Konto Pacjenta lub aplikację mojejKP. Dodatkowo Pacjent otrzymuje powiadomienie po zapisie do Poczkalni . Centralna e-rejestracja znacząco ułatwia zarządzanie wizytami. Pacjenci mogą w jednym miejscu wyszukać wolne terminy we wszystkich Placówkach (obecnie w tych, które dołączyły do pilotażu), co przyspiesza proces umawiania i pozwala lepiej dopasować wizytę do indywidualnych potrzeb. System nie tylko przypomina o wizytach, ale też ogranicza liczbę nieodbytych świadczeń, dając możliwość szybkiego i prostego ich odwołania. W przypadku dłuższego oczekiwania Pacjent ma szansę umówić wizytę w innej Placówce i na bieżąco monitorować szacowany czas oczekiwania, co pozwala świadomie planować opiekę zdrowotną. Dzięki temu rozwiązaniu pacjenci zyskują pełną kontrolę nad swoimi wizytami – od wyboru dogodnego terminu, poprzez przypomnienia i szybkie odwołanie, aż po możliwość łatwego przeniesienia wizyty do innej placówki. System wspiera także osoby starsze, pacjentów o ograniczonej mobilności oraz mieszkańców różnych regionów, zapewniając równy dostęp do opieki. Jednocześnie osoby wykluczone cyfrowo nadal mogą umawiać się na wizyty w tradycyjny sposób – osobiście w rejestracji lub przez telefon.
Powiadomienia i komunikaty	Gdzie jest dostępna prezentacja dla Pacjentów?	Prezentacja dla Pacjentów oraz wytyczne jak korzystać z centralnej rejestracji jest dostępna na stronie: https://www.gov.pl/web/zdrowie/centralna-e-rejestracja-cer
Sytuacje wyjątkowe	Co się dzieje gdy umawiamy się na wizytę a to placówka odwołuje wizytę? czy jest to obowiązek placówki umówienie na najbliższy termin do tego lekarza do którego byliśmy umówieni? czy przechodzimy na koniec kolejki/	Podmiot powinien podjąć działania służące zapewnieniu realizacji wizyty lekarskiej, zgodnie z warunkami umowy o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej, w tym załączonym do niej harmonogramem. Sytuacje incydentalne, losowe jak np. choroba lekarza mogą się zdarzyć, natomiast nie powinny one ograniczać pacjentom (świadczeniobiorcom) dostępu do świadczeń, dlatego jeśli wizyta została wyznaczona, to powinna odbyć się we wskazanym terminie. Świadczeniodawca powinien zorganizować zastępstwo w takim przypadku. Jeśli Pacjent chce skorzystać z wizyty u konkretnego lekarza może zostać zapisany do Poczkalni.
Umawianie wizyt	Czy Pacjent będzie widział wszystkie e-rejestracje? Np. Pacjent ze Szczecina będzie widział wizyty we Wrocławiu?	Pacjent zobaczy wszystkie wolne terminy wizyt zgodnie z kryteriami wyszukiwania (jeśli taka była intencja pytającego). Jeśli Pacjent ze Szczecina określi podczas wyszukiwania terminu kryteria lokalizacyjne we Wrocławiu, będzie mógł wybrać wolny termin wg wskazanych przez siebie kryteriów, czyli we Wrocławiu.

Umawianie wizyt	Czy Pacjent samodzielnie będzie określał czy to wizyta pierwszorazowa?	Nie, Pacjent nie będzie samodzielnie określał czy to jest wizyta pierwszorazowa. System CeR umożliwi umówienie wyłącznie na wizytę pierwszorazową
Umawianie wizyt	Czy system e-rejestracji będzie weryfikował skierowania i kategorie, tj.: stabilny i pilny?	Tak, przy ustalaniu terminu centralna e-rejestracja bierze pod uwagę kategorię medyczną wskazaną w e-skierowaniu.
Umawianie wizyt	Jak dowolny wybór Pacjenta pierwszorazowego dotyczący terminu wizyty będzie miał wpływ na kolejkę oczekujących i wyliczenia średniego czasu oczekiwania na przyjęcia	Pacjent, określając kryteria wyboru, rozszerza lub zawęża dostępną dla niego pulę wolnych terminów. Na tej podstawie szacowany jest średni czas oczekiwania Pacjenta na termin wizyty.
Umawianie wizyt	Kto będzie decydował o kolejności? Co w przypadku, gdy jest więcej Pacjentów do przyjęcia poza kolejnością niż dostępnych miejsc?	W przypadku braku wolnych miejsc, Pacjent zostaje zapisany do Poczekalni. Pacjentowi w Poczekalni są przypisywane wolne terminy wizyt (np. które pojawiły się w systemie e-rejestracji w wyniku anulowania wizyty przez innego Pacjenta) zgodnie z kategorią medyczną oraz wybranymi kryteriami.
Umawianie wizyt	W którym momencie rejestracji na świadczenie z zakresu kardiologii Pacjent podaje kod e-skierowania?	Zapis na wizytę odbywa się z konta IKP. Pacjent w ramach korzystania z własnego konta nie musi podawać kodu do swojego e-skierowania. Pacjent wybiera z listy odpowiednie skierowanie i wyszukuje termin wizyty zgodnie z określonymi kryteriami zapisu. Kod e-skierowania musi zostać wprowadzony przy zapisie na wizytę bezpośrednio u Świadczeniodawcy.
Umawianie wizyt	Czy przez e-rejestrację na kardiologię można zapisać się tylko na wizyty pierwszorazowe? Czy pacjenci kontynuujący leczenie też mogą się zapisać przez IKP?	W IKP Pacjent może zapisać się wyłącznie na wizytę pierwszorazową na podstawie e-skierowania. Kontynuacja umawiana jest tylko przez Podmiot, a Pacjent może jedynie taką wizytę odwołać. Aby móc zapisać się ponownie, Pacjent musi skontaktować się z Podmiotem.
Umawianie wizyt	W przypadku kardiologii, czy jest weryfikowany fakt posiadania przez Pacjenta aktywnego skierowania na świadczenie podczas zapisywania na termin wizyty. Jeżeli tak - w momencie zapisu na wizytę w termin wolnego harmonogramu - jaki status przyjmuje skierowanie?	Podstawą zapisu na wizytę jest e-skierowanie. Status e-skierowania po zapisaniu na wizytę zmienia się na "u realizatora".
Umawianie wizyt	Czy centralna e-rejestracja posiada funkcjonalność (kryteria udzielania świadczenia) pozwalającą na wybór jednej z Poradni, jeśli Realizator posiada więcej niż jedną Poradnię kardiologiczną w 1 miejscu udzielania świadczenia?	Tak, podczas zapisu na wizytę można wskazać w kryteriach konkretną poradnię (MUŚ). Warunkiem jest przekazanie danych o tym MUŚ do centralnej e-rejestracji. Jeśli Pacjent nie wskaże żadnej poradni to centralna e-rejestracja wyszuka terminy we wszystkich poradniach (MUŚ) przekazanych do centralnej e-rejestracji zgodnie z kodem specjalności z e-skierowania. Oczywiście pod warunkiem dostępności wolnych terminów.
Umawianie wizyt	Co z Pacjentem, który nie ma IKP, nie ma profilu zaufanego bądź nie chce takiego konta?	Pacjent, tak jak dotychczas, będzie mógł skorzystać z umówienia wizyty bezpośrednio kontaktując się ze świadczeniodawcą. Wówczas Placówka w imieniu tego Pacjenta, za pośrednictwem swojego systemu gabinetowego, dokona takiego zapisu w centralnej e-rejestracji.
Umawianie wizyt	W którym momencie podczas zmiany terminu wizyty przez Pacjenta następuje anulowanie obecnego terminu wizyty? Czy dopiero w momencie wyboru drugiego terminu?	Tak, dopiero kiedy potwierdzi zapis na nowy termin.

Umawianie wizyt	Czy pacjent umawiający się w placówce może to robić tylko w godzinach pracy dane poradni	Tak, dokładnie tak jak to się obecnie odbywa.
Umawianie wizyt	Czy zapisy przez IKP już działają??	Tak. Jeżeli Pacjent/ka ma skierowanie do kardiologa lub chce skorzystać z badań profilaktycznych: mammografia i cytologia może zapisać się na te świadczenia poprzez IKP.
Umawianie wizyt	Uprzejmie proszę o wyjaśnienie braku funkcjonalności zmiany terminu poprzez ikp. Jest to każdorazowa nowa rejestracja po anulowaniu terminu, który np pacjentowi nie pasuje	Zmienić termin można tylko w przypadku wizyty pierwszorazowej (kardiologia). Tylko wówczas w szczegółach wizyty dostępny jest przycisk "zmiana terminu". Jeżeli coś nie działa prosimy o zgłoszenia na ikp-pomoc@cez.gov.pl . W przypadku wizyty w ramach kontynuacji leczenia zmienić termin może tylko placówka.
Umawianie wizyt	Co ma robić pacjent, który zgłosił się w wyznaczonym terminie do placówki, ale np. lekarz był chory i wizyta się nie odbyła, czy traci termin i znowu będzie zapisany do poczekalni?	Najpóźniej w dniu wizyty, która się nie odbędzie trzeba zmienić jej termin. Pacjent może być umówiony ponownie przez placówkę. Jeśli dla pacjenta nie będzie dostępnych alternatywnych terminów, pacjent może zostać zapisany do poczekalni z zachowaniem daty zgłoszenia jako daty faktycznego zapisania się na anulowaną wizytę.
Umawianie wizyt	Dlaczego nie można rejestrować się na wizytę do lekarza przez Internet (nie dotyczy to wszystkich przychodni i lekarzy). Powinno to być obligatoryjne.	Od 2024 roku funkcjonuje centralna e-rejestracja – usługa umożliwiająca rejestrowanie się na wizyty lekarskie przez Internet. Pacjenci mogą umawiać wizyty za pośrednictwem Internetowego Konta Pacjenta (IKP) oraz aplikacji mojejIKP, a także samodzielnie nimi zarządzać (np. zmieniać termin wizyty lub ją odwoływać). Obecnie e-rejestracja działa w trzech zakresach: wizyty pierwszorazowe u kardiologa ze skierowaniem, badania w ramach programów profilaktycznych: mammografia i cytologia. Wdrożenie systemu centralnej e-rejestracji to proces wymagający szeroko zakrojonych prac organizacyjnych, technicznych i legislacyjnych. Każdy etap projektu jest szczegółowo przygotowywany i testowany, aby zapewnić bezpieczeństwo Pacjentów, stabilność działania systemu oraz realne ułatwienia zarówno dla Pacjentów, jak i Placówek medycznych. Od 1 stycznia 2026 r. wszystkie placówki medyczne realizujące świadczenia ww. zakresów zobowiązane będą do obowiązkowego przyłączenia się do centralnej e-rejestracji. Natomiast od sierpnia 2026 r. system zostanie rozszerzony o kolejne osiem zakresów.

Umawianie wizyt	Jakie konkretne funkcjonalności będzie miał nowy system centralnej e-rejestracji, aby ułatwić pacjentom odwoływanie i zmianę terminów wizyt lekarskich?	Nowy system centralnej e-rejestracji wprowadza dla pacjentów dodatkowy, wygodny kanał dostępu online. Za pośrednictwem Internetowego Konta Pacjenta (IKP) na stronie www.pacjent.gov.pl lub w aplikacji mobilnej mojeIKP, pacjent ma możliwość: • Umówienia się na wizytę pierwszorazową do specjalisty z zakresu świadczeń objętych CeR (zakresy wdrażane do CeR etapowo do końca 2027r.), • Umówienia się na badania profilaktyczne, takie jak mammografia i cytologia, • Odwołania wizyt – zarówno pierwszorazowych, jak i kolejnych u specjalisty a także badań profilaktycznych, • Zmiany terminu wizyty pierwszorazowej lub badania profilaktycznego. Pacjent otrzyma przypomnienie z systemu e-zdrowia i wiadomość SMS na 7 dni i 1 dzień przed wizytą, która umożliwia w odpowiedzi odwołanie wizyt. Dzięki tym funkcjonalnościom pacjenci mogą w prosty sposób zarządzać swoimi wizytami, bez konieczności kontaktu telefonicznego lub osobistego z placówką medyczną.
Umawianie wizyt	Czy Ministerstwo planuje wprowadzenie mechanizmów umożliwiających ponowne wykorzystanie zwolnionych terminów w sposób szybki i efektywny	Pacjent w preferencjach dot. wizyty może wskazać: • 14 godzin przed wizytą chce otrzymać powiadomienie o wolnym terminie wizyty z możliwością zaakceptowania tego terminu (jego umówienia) - może to zrobić w przedziale od 24 do 96h przed wizytą • 14 godzin przed wizytą system ma automatycznie przydzielić termin (możliwe jest przydzielenie terminu powyżej 24h) System w sposób zautomatyzowany i ciągły monitoruje dostępność wizyt oraz umożliwia ich szybkie ponowne udostępnienie pacjentom oczekującym. Takie rozwiązanie pozwala na efektywniejsze zarządzanie harmonogramami świadczeń i sprzyja skróceniu czasu oczekiwania na wizytę.
Umawianie wizyt	Czy na badanie cytologiczne HPV można zarejestrować się przez IKP?	Pacjentka zapisuje się na profilaktykę raka szyjki macicy. Testy HPV są realizowane (w ramach programu raka szyjki macicy) w ramach umów AOS i POZ. CeR to narzędzie, które obecnie obejmuje 3 zakresy (profilaktykę raka szyjki macicy, profilaktykę raka piersi i poradnie kardiologiczne)

Umawianie wizyt	Co to Voicebot (asystent głosowy)?	Kiedy nie korzystasz ze smartfona, tylko z telefonu stacjonarnego? Jeśli podasz ten numer placówki, w której umawiasz wizytę, to od 1 października 2026 o terminie wizyty przypomni Ci Anna, asystent głosowy. Anna: - zadzwoni do Ciebie z numeru 116 117. - wyjaśni, że jest asystentką głosową, a nie żywą osobą, spyta o imię i nazwisko - powie, kiedy i gdzie oraz na jaką konsultację masz umówioną wizytę - spyta, czy chcesz odwołać wizytę – jeśli wiesz, że nie możesz przyjść, potwierdzisz, że odwołujesz - ponownie spyta Cię, czy chcesz ją odwołać, dla pewności, jaka jest Twoja decyzja. Aby wizyta została anulowana – musisz to jasno potwierdzić dwa razy. Jeśli podczas tego połączenia raz potwierdzisz odwołanie, a przy drugim pytaniu tego nie zrobisz – wizyta jest nadal umówiona. Jeśli nie odbierzesz telefonu i asystent się do Ciebie nie dodzwoni – wizyta jest nadal umówiona. Pamiętaj, nie rozmawiasz z człowiekiem, tylko wirtualną asystentką opartą na sztucznej inteligencji. Nie odpowie na inne pytania ani nie zmieni terminu wizyty. Dzwoni po to, aby przypomnieć o umówionym terminie i ewentualnie anulować wizytę. Anna nie będzie Cię pytała o: - numer PESEL, - numer dowodu osobistego, - adres. Jeśli ktoś podczas rozmowy telefonicznej zacznie Cię pytać o inne dane niż imię i nazwisko lub obiecywać załatwienie czegoś, rozmawiasz z oszustem, który udaje wirtualną asystentkę Ministerstwa Zdrowia. Chroń siebie, zakończ rozmowę. Co po odwołaniu wizyty? Jeśli odwołasz wizytę, skontaktuj się z przychodnią, by umówić nowy termin konsultacji u lekarza w dogodnym terminie.
------------------------	---	--

Umawianie wizyt	Nie mogę zapisać się na badanie profilatyczne, co może być przyczyną?	Warunkiem zapisu na badanie profilaktyczne w ramach zakresu realizowanego przez Centralną e-rejestrację (CeR) jest posiadanie uprawnień do tego badania. System automatycznie sprawdza uprawnienia pacjentki na podstawie wieku oraz czasu, jaki upłynął od ostatniego badania, jeśli pacjentka nie spełnia wymagań zapis nie będzie możliwy. Zgodnie z zasadami programu: - Mammografia przysługuje kobietom w wieku 45-74 lata i może być wykonana raz na 24 miesiące, o ile nie ma wskazań do częstszego badania. - Cytologia / test HPV przysługuje kobietom w wieku 25-64 lata. W zależności od rodzaju badania może być wykonywana: - cytologia raz na 3 lata, - test HPV HR raz na 5 lat. Ponadto, pacjentki, które przechodziły leczenie onkologiczne, najpierw muszą zgłosić się do placówki wykonującej badanie osobiście, w celu potwierdzenia, że upłynęło 5 lat od zakończenia leczenia onkologicznego. Wówczas pacjentka otrzyma możliwość umówienia na badanie.
Umawianie wizyt	Relacja lekarz-pacjent w schorzeniach urologicznych (zwłaszcza onkologicznych, takich jak rak stercza - CaP, czy opieka po RARP) ma fundamentalne znaczenie dla komfortu psychicznego i jakości leczenia. Pacjenci często wybierają konkretnego specjalistę ze względu na jego kompetencje i dotychczasową znajomość historii choroby.	Centralna e-rejestracja pozwala na umawianie pacjentów w trakcie diagnostyki i leczenia onkologicznego w terminach wskazanych w karcie DILO po zgłoszeniu się bezpośrednio do placówki. Takiemu pacjentowi placówka sama wyznacza termin wizyty. Pacjent w trakcie diagnostyki i leczenia onkologicznego nie może obecnie umawiać się przez IKP/mojeIKP.
Umawianie wizyt	Ile czasu jest na zaakceptowanie wolnego terminu, o którym przyjdzie powiadomienie?	W przypadku pojawienia się wolnego terminu, szczególnie w krótkim okresie czasu, pacjent powinien jak najszybciej podjąć decyzję. Inni Pacjenci też mogą skorzystać z tego terminu.
Umawianie wizyt	Czy podmiot leczniczy, jest zobowiązany do podania imienia i nazwiska lekarza, do którego wyznaczany jest termin wizyty, tak aby pacjent miał możliwość wyboru konkretnego lekarza?	Pacjent wybierając kryteria zapisu (czyli swoje preferencje) zarówno w placówce medycznej jak i w IKP i mojeIKP po wskazaniu konkretnej placówki może wybrać konkretnego lekarza.
Umawianie wizyt	Jak w e-rejestracji jest realizowany tryb przypadku pilnego (cito), np. w przypadku podejrzenia ostrej białaczki szpikowej i oczekiwania do poradni immunologii?	W przypadku pilnej potrzeby konsultacji np. podejrzenia ostrej białaczki szpikowej, pacjent powinien otrzymać kartę DILO, i tylko na tej podstawie może skorzystać z szybkiej ścieżki onkologicznej zgodnie z kartą DILO. Termin wizyty ustala bezpośrednio wybrana placówka medyczna.

Umawianie wizyt	Czy pacjent aktywnie potwierdza akceptację zaproponowanej przez poczekalnię wizyty? Czy temin jest mu nadawany bez jego akceptacji? Jeśli tak, w jakim miejscu kolejki znajdzie się pacjent, który akturat nie będzie mógł skorzystać w wyznaczonego przez poczekalnię terminu - na końcu kolejki czy na początku?	Pacjent nie potwierdza przydzielonego terminu wizyty przez poczekalnię - termin jest przydzielony bez akceptacji pacjenta. Jeżeli pacjent nie będzie mógł skorzystać z tego terminu to odwołuje wizytę i znajduje się w poczekalni w tym samym miejscu, w którym był, a nie na końcu kolejki. Natomiast w sytuacji, gdy pacjent wskaże w kryteriach, że chce otrzymywać powiadomienia o wcześniejszym terminie, wtedy takie powiadomienia otrzymuje i musi je zaakceptować w jak najszybszym czasie aby zapisać się na wybrany termin wizyty. Innymi słowy tylko w przypadku powiadomień - akceptuje je jeśli jest zainteresowany danym terminem wizyty
Uprawnienia Pacjenta	Jako honorowy krwiodawca obowiązują mnie szybsze terminy obsługi - jak to zostało rozwiązane w e-rejestracji? Jak taki Pacjent będzie priorytetyzowany w systemie oraz do kogo można kierować uwagi w tej sprawie?	Pacjent uprawniony do korzystania ze świadczeń poza kolejnością musi zgłosić się do wybranej Placówki. Bowiem uprawnienia świadczeniobiorcy do uzyskania świadczenia opieki zdrowotnej poza kolejnością mogą określić lub zweryfikować tylko Podmioty, o których mowa w art. 15 ust. 4c ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia. To one przekazują do Systemu P1, zgodnie z art. 47c ustawy, dane Świadczeniobiorców uprawnionych do korzystania ze świadczeń poza kolejnością. Centralna e-rejestracja przy wyszukiwaniu wolnych terminów wizyt uwzględnia uprawnienia Pacjentów do korzystania ze świadczeń poza kolejnością. WAŻNE: jeśli Pacjent uprzywilejowany odwoła swoją wizytę i trafi do poczekalni, traci w CeR swoje uprawnienia co do priorytetu zapisu na wizytę (system nie będzie miał możliwości weryfikacji uprawnień) - konieczna jest wizyta w placówce medycznej.
Uprawnienia Pacjenta	Pacjenci nie korzystający z internetu (ludzie głównie starsi) mogą mieć problem z dostaniem się do lekarza ponieważ terminy mogą być już zajęte przez osoby korzystające z internetu?	Pacjent, który nie korzysta z IKP i internetu może zgłosić się bezpośrednio (telefonicznie, osobiście, mailowo) do placówki medycznej, która w jego imieniu umówi/zmieni/anuluje termin wizyty. Należy pamiętać, że w przypadku braku wolnych terminów wizyt, Pacjent może zostać zapisany do Poczekalni. Niezależnie, czy Pacjent będzie wyszukiwał wolne terminy poprzez IKP, czy poprzez Placówkę, centralna e-rejestracja pokaże te same terminy. Dzięki czemu centralna e-rejestracja zapewni wszystkim równy dostęp do świadczeń.
Uprawnienia Pacjenta	Czy system będzie weryfikował Pacjentki pod kątem prawa do udziału w programach profilaktycznych, np. wieku, daty poprzedniego badania?	Tak. Centralna e-rejestracja: 1/ zweryfikuje, czy Pacjentka kwalifikuje się do udziału w programie zdrowotnym (informacje te będą pochodziły z systemu SIMP NFZ), 2/ umożliwi zapisanie się na wizytę wyłącznie tym Pacjentkom, które mają prawo do skorzystania z takiego badania.
Uprawnienia Pacjenta	Co z Pacjentem uprawnionym? Taki Pacjent nie potrzebuje skierowania i musi mieć dużo szybszy termin. Jak się taki Pacjent zapisze, jak wszystkie sloty będą zajęte?	Pacjent z uprawnieniami na świadczenia poza kolejnością, może zapisać się tylko w Podmiocie. Pacjent z takimi uprawnieniami, jeśli zostanie zapisany do Poczekalni, ma pierwszeństwo przy przydzielaniu terminów wizyt.
Uprawnienia Pacjenta	Jak system zweryfikuje osoby uprzywilejowane ?	Osoby uprzywilejowane zgłaszają się do Placówki i to ona weryfikuje uprawnienia i zapisuje Pacjentów uprawnionych do świadczeń poza kolejnością.

Uprawnienia Pacjenta	Czy krwiodawcy też muszą skontaktować się z Placówką np. telefonicznie w celu umówienia wizyty w celu uzyskania pierwszeństwa - zgodnie z uprawnieniami do świadczeń poza kolejnością?	Centralna e-rejestracja umożliwia zapis na wizytę z dodatkowym uprawnieniem (poza kolejnością) bezpośrednio u świadczeniodawcy tj. na dotychczasowych zasadach.
Uprawnienia Pacjenta	Pacjent, który nie ma dostępu do internetu (osoba starsza bez wsparcia ze strony rodziny) przychodzi do placówki ze skierowaniem do poradni kardiologicznej. Nie mamy wolnych terminów na najbliższe 40 dni, Pacjent wpada do Poczekalni. Jak dowie się o przydzielonym terminie?	Podczas rejestrowania Pacjenta Placówka, która go umawia, podaje dane kontaktowe Pacjenta, tj. co najmniej numer telefonu. W przypadku pojawienia się wolnego terminu, Pacjent otrzyma powiadomienie z systemu e-zdrowia w wiadomości SMS lub na adres email podany podczas rejestracji do Poczekalni. Informacja o przydzielonym terminie wizyty będzie również widoczna w IKP.
Uprawnienia Pacjenta	Co się dzieje, jeśli mamy do czynienia ze starszymi osobami bez telefonów komórkowych lub emaila?	W centralnej e-rejestracji w celu wysłania wiadomości do pacjenta jest wymagane podanie choć jednego kontaktu tj. telefonu, albo maila. W przypadku braku tych danych u pacjenta, można wprowadzić dane osoby do kontaktu np. osoby bliskiej, sąsiadki. Pacjenci wykluczeni cyfrowo mogą umawiać się poprzez świadczeniodawcę (tak jak dotychczas). W przypadku podania do kontaktu numeru telefonu stacjonarnego - od 1 października 2026 w ramach CeR został uruchomiony voicebot (asystent głosowy), który będzie dzwonić do pacjenta 7 dni oraz 1 dzień przed zaplanowaną wizytą. Podczas rozmowy: - przedstawi się jako wirtualna asystentka, aby pacjent wiedział, że rozmawia z systemem, a nie z człowiekiem - przypomni o zaplanowanej wizycie - umożliwi jej potwierdzenie lub odwołanie. Zgodnie z dotychczasowymi wymaganiami zawartymi w ustawie z dnia 27 sierpnia 2004 r.o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych(tj. Dz.U. z 2025 r. poz. 1461) świadczeniodawca jest zobowiązany wpisać w harmonogramie przyjęć dane kontaktowe świadczeniobiorcy tj.numer telefonulub adres poczty elektronicznej: Art. 19a [Harmonogram przyjęć] „Ust. 4. Świadczeniodawca wpisuje w harmonogramie przyjęć: 1) dane, o których mowa w art. 20 ust. 2 pkt 3 lit. b-horaz j;” Art. 20 ust. 2 pkt 3 lit. h): „h) numer telefonu lub adres poczty elektronicznej służące do komunikacji ze świadczeniobiorcą lub osobą trzecią, za pośrednictwem której dokonano zgłoszenia, w celu zapewnienia komunikacji ze świadczeniobiorcą, ...”
Uprawnienia Pacjenta	Czy pacjent będzie mógł umówić więcej niż jedną wizytę ?	Pacjent może wykorzystać jedno skierowanie na jedną pierwszorazową wizytę do tego specjalisty, którego zostało wystawione skierowanie. Jeśli chodzi o programy profilaktyczne to Pacjentka może umawiać się zgodnie z jej uprawnieniami do udziału w programie profilaktycznym

Uprawnienia Pacjenta	Co w przypadku, gdy pacjent zarejestrował się jako przypadek pilny, lub zaznaczył, że miał konkretne uprawnienia. Pacjent przychodzi na wizytę i okazuje się, że nie miał takiego skierowania lub uprawnień ?	Przy ustalaniu terminu centralna e-rejestracja bierze pod uwagę kategorię medyczną (pilny, stabilny) ze skierowania, które pacjent wskazuje szukając terminu do kardiologa. Pacjent z dodatkowymi uprawnieniami obecnie umawia się tylko w placówce, gdzie pracownik weryfikuje jego uprawnienia.
Uprawnienia Pacjenta	Czy planowane jest wprowadzenie jakichkolwiek sankcji lub konsekwencji dla pacjentów, którzy nie odwołują wizyt?	Pacjent, który nie stawia się na wizytę i jej wcześniej nie odwoła, w konsekwencji zostanie usunięty z kolejki oczekujących. W przypadku chęci ponownego umówienia się do lekarza, będzie musiał zapisać się od nowa – zgodnie z obowiązującymi kryteriami oraz kategorią medyczną posiadanego skierowania.