# Anna, wirtualna asystentka centralnej e-rejestracji Ministerstwa Zdrowia zadzwoni do pacjenta

Data aktualizacji
2026-10-27

Asystent głosowy to nowa usługa, która powstała w ramach centralnej e-rejestracji.

## Jak działa nowy sposób umawiania się do lekarza

Dzięki centralnej e-rejestracji można umawiać się do lekarza nie tylko w przychodnia, ale też online: przez aplikację mojeIKP lub Internetowe Konto Pacjenta:

- na dwa badania profilaktyczne, czyli mammografię i test HPV HR
- na pierwszą wizytę do każdego kardiologa. Od 1 sierpnia stopniowo dołączają kolejne placówki, do których można umówić pierwszą wizytę także do angiologa lub chirurga naczyniowego, lekarza chorób zakaźnych, endokrynologa, hepatologa, immunologa, nefrologa, neonatologa oraz lekarza chorób płuc.

Osoby, które nie korzystają z mojeIKP ani Internetowego Konta Pacjenta, mogą nadal umawiać się w przychodni, osobiście lub telefonicznie. Dostaną potem przypomnienie o wizycie SMS-em. Jeśli będą chciały odwołać wizytę, wystarczy, że odeślą  kod składający się z litery i cyfry, który dostały w treści SMS-a.

Możliwość odwołania wizyty jest bardzo ważna, dzięki temu z tego terminu konsultacji lekarskiej może skorzystać inna osoba. Ma to wpływ na długość kolejek i efektywność działania systemu ochrony zdrowia.

## Kiedy nie masz smartfona

Nie korzystasz ze smartfona, tylko z telefonu stacjonarnego? Jeśli podasz ten numer placówce, w której umawiasz wizytę,  to od 1 października 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.

## Jak pomóc bliskiej osobie

Twoi bliscy korzystają z telefonu stacjonarnego, a do lekarza umawiają się w placówce? Przygotuj ich na możliwość, że zadzwoni do nich wirtualna asystentka Ministerstwa Zdrowia.

Korzystanie z Internetowego Konta Pacjenta lub aplikacji mojeIKP jest trudne dla Twojej bliskiej osoby np. rodzica czy dziadków? Możesz poprosić ją, by Cię upoważniła do załatwiania w swoim imieniu wybranych spraw związanych ze zdrowiem. Dzięki temu możesz ją m.in. umawiać na wizyty, odwoływać je oraz pomagać w korzystaniu z e-recept i e-skierowań.

Sprawdź, jak upoważnić bliską osobę

## Przeczytaj też

**Poznaj centralną e-rejestrację**

Dzięki centralnej e-rejestracji łatwo umówisz się na mammografię i test HPV HR oraz pierwszą wizytę u lekarzy specjalistów z 9 kategorii. Zrób to przez Internetowe Konto Pacjenta lub aplikację mojeIKP

**Centralna e-rejestracja dla osób 50+**

Nie używasz internetu do załatwiania spraw urzędowych? Ty także skorzystasz z centralnej e-rejestracji. Dowiedz się, jak ona działa i jak będziesz zapisywać się na badania i wizyty

## Czym jest poczekalnia w e-rejestracji

To o poczekalnię najczęściej pytają pacjenci, którzy korzystają już z centralnej e-rejestracji. Dowiedz się, jak działa i może Ci pomóc w umówieniu wizyty u lekarza specjalisty