

# Ruda Śląska z Punktem Obsługi Klientów NFZ

Od 27 kwietnia br. w Rudzie Śląskiej przy ul. Piotra Niedurnego 34 działa Punkt Obsługi Klientów Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia. Będzie w nim można otrzymać informacje oraz załatwić szereg spraw związanych z ubezpieczeniem zdrowotnym. – To miejsce będzie służyło mieszkańcom, żeby dostęp był jak najlepszy. To idealna lokalizacja, aby taki punkt otworzyć – powiedział podczas wczorajszego otwarcia placówki wiceminister zdrowia Waldemar Kraska.

– Mieszkańcy cenią możliwość załatwiania spraw na miejscu, w swoim mieście, a dla rudzian ten katalog właśnie znacząco się rozszerza. Warto podkreślić, że punkt NFZ został usytuowany w rejonie, w którym znajduje się szereg innych instytucji, jak Urząd Miasta, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Biuro Terenowe Zakładu Ubezpieczeń Społecznych czy oddziały banków – mówi Krzysztof Mejer, wiceprezydent Rudy Śląskiej. – Dziękuję za tę decyzję kierownictwu Funduszu, a także senator Dorocie Tobiszowskiej, która bardzo zaangażowała się w pomysł utworzenia rudzkiego punktu NFZ – podkreśla.







Punkt Obsługi Klientów Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia w Rudzie Śląskiej zostanie uruchomiony 27 kwietnia br. w budynku przy ul. Niedurnego 34.

– Staramy się być blisko pacjenta. Placówka jest bardzo dobrze skomunikowana, nieopodal przystanków tramwajowo-autobusowych. Budynek spełnia wszystkie wymogi dostępności dla osób z niepełnosprawnościami. Dla klientów przygotowano 3 stanowiska bezpośredniej obsługi, biletomat i system informowania o miejscu w kolejce – informuje Piotr Nowak, dyrektor śląskiego oddziału NFZ. – Do dyspozycji jest wygodna, klimatyzowana poczekalnia z kąciakiem dla najmłodszych oraz pokój dla matki z dzieckiem. Punkt jest otwarty na potrzeby osób w spektrum autyzmu, wyposażony w odpowiednio wyciszone pomieszczenie – dodaje.

– Dziękuję panu dyrektorowi Piotrowi Nowakowi za to, że konsekwentnie realizuje strategię Narodowego Funduszu Zdrowia, zgodnie z którą najważniejszy jest pacjent. Otwarcie takiego fantastycznego punktu jednoznacznie pokazuje, że troszczymy się o tego pacjenta – powiedział wczoraj w Rudzie Śląskiej Filip Nowak, prezes Narodowego Funduszu Zdrowia. Punkt będzie czynny od poniedziałku do piątku w godz. 8:00-16:00.

## **Co można załatwić w POK?**

Punkty Obsługi Klientów Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ realizują obsługę pacjentów w zakresie:

- udzielania informacji o okresie podlegania obowiązkowi ubezpieczenia zdrowotnego oraz prawie do świadczeń zdrowotnych w sprawach niewymagających postępowania wyjaśniającego,
- udzielania informacji ogólnych ustnie i pisemnie, m.in. o możliwości załatwienia sprawy oraz statusie sprawy, nowych usługach, przysługujących pacjentom prawach,
- wyjaśniania niezgodności statusu w systemie eWUŚ – weryfikacja ubezpieczenia zdrowotnego,
- przyjmowania wniosków oraz wydawania Europejskich Kart Ubezpieczenia Zdrowotnego oraz Certyfikatów Tymczasowo zastępujących EKUZ,

- potwierdzania zleceń na zaopatrzenie w wyroby medyczne: przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze,
- przyjmowania skierowań na leczenie uzdrowiskowe,
- zawierania umów obejmujących dobrowolnym ubezpieczeniem zdrowotnym,
- przyjmowania interwencji świadczeniobiorców oraz skarg i wniosków w formie pisemnej,
- promowania i informowania na temat Internetowego Konta Pacjenta, Profilu Zaufanego oraz aplikacji e-zdrowie,
- przyjmowania wniosków i spraw wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i przekazywania do właściwych komórek Śląskiego OW NFZ: w sprawach ustalenia prawa do świadczeń i objęcia ubezpieczeniem zdrowotnym, wniosków o akceptację transportu medycznego w PÓZ, wniosków związanych z ubezpieczeniem dobrowolnym, w sprawach informacji o udzielonych świadczeniach, nieprawidłowości ujawnionych na podstawie danych zamieszczonych w Internetowym Koncie Pacjenta,
- przyjmowania wniosków/spraw związanych z realizacją przepisów o koordynacji i opieką transgraniczną i przekazywanie ich do rozpatrzenia do właściwej komórki.

Dodatkowo rudzka placówka jest jednym z POK, w których można potwierdzić profil zaufany.

Punkt w Rudzie Śląskiej jest 16. POK Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ. Pozostałe zlokalizowane są w: Bytomiu, Chorzowie, Cieszynie, Dąbrowie Górniczej, Jastrzębiu-Zdroju, Kłobucku, Lublińcu, Myszkowie, Raciborzu, Sosnowcu, Tarnowskich Górach, Tychach, Zabrze, Zawierciu i Żywcu.

## **Delegatury śląskiego NFZ**

Śląski OW NFZ ma też cztery delegatury: w Bielsku-Białej, Częstochowie, Piekarach Śląskich i Rybniku. Delegatury realizują następujące zadania w zakresie obsługi klientów:

- ustalanie okresu podlegania obowiązkowi ubezpieczenia zdrowotnego i prawa do świadczeń,
- udzielanie informacji ogólnych ustnie i pisemnie, m.in. o możliwości załatwienia sprawy oraz statusie sprawy, nowych usługach, przysługujących pacjentom prawach,
- wyjaśnianie niezgodności statusu w systemie eWUŚ – weryfikacji ubezpieczenia zdrowotnego,
- zawieranie umów o objęcie dobrowolnym ubezpieczeniem zdrowotnym,
- wydawanie Europejskich Kart Ubezpieczenia Zdrowotnego oraz Certyfikatów Tymczasowo zastępujących EKUZ,
- przyjmowanie i sprawdzanie pod względem formalnym wniosków o zwrot poniesionych kosztów leczenia w UE/EFTA,
- potwierdzanie zleceń na zaopatrzenie w wyroby medyczne, przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze,
- przyjmowanie i rejestracja skierowań na leczenie uzdrowiskowe i rehabilitację uzdrowiskową,
- potwierdzanie Profilu Zaufanego,
- przyjmowanie interwencji świadczeniobiorców oraz skarg i wniosków w formie pisemnej,
- informowanie na temat Internetowego Konta Pacjenta, Profilu Zaufanego, potwierdzanie w imieniu NFZ Profilu Zaufanego oraz aplikacji związanych z e-zdrowiem,
- obsługa stanowisk profilaktyki i promocji zdrowia,
- przyjmowanie wniosków i spraw wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i przekazywania do właściwych komórek Śląskiego OW NFZ: w sprawach ustalenia prawa do świadczeń i objęcia ubezpieczeniem zdrowotnym, wniosków o akceptację transportu medycznego w POZ, wniosków związanych z ubezpieczeniem dobrowolnym, w sprawach informacji o udzielonych świadczeniach, nieprawidłowości ujawnionych na podstawie danych zamieszczonych w Internetowym Koncie Pacjenta.

Sala Obsługi Klientów działa także w siedzibie głównej

Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia w Katowicach przy. ul. Stanisława Kossutha 13.

Obecnie działalność sal obsługi klientów w Punktach Obsługi Klientów, w delegaturach oraz w siedzibie głównej prowadzona jest w pełnym zakresie.

Źródło: UM Ruda Śląska