

piątek - niedziela 14 - 16 grudnia 2018 r.

- Obok wielu zadań, do których należy m.in. finansowanie świadczeń zdrowotnych udzielanych pacjentom, zapewnienie dostępności do nich, monitorowanie kolejek i prawidłowego ich realizowania, promocji zdrowia i wiele innych, duża część działań NFZ skierowana jest bezpośrednio do pacjentów - zapewnia Rafał Śliż, rzecznik prasowy POW NFZ w Rzeszowie.

Anna Moraniec

amorianiec@supernowosci24.pl

**Jak i w czym NFZ pomaga pacjentom. Jakie informacje można uzyskać w NFZ?**

- Zakres udzielanych informacji jest bardzo szeroki. Do tych, z którymi najczęściej zwracają się pacjenci należą przede wszystkim informacje dotyczące miejsc udzielania świadczeń, czyli adresy i telefony poradni, lekarzy specjalistów, gabinetów fizjoterapeutycznych czy oddziałów szpitalnych. Informacja ta nie musi dotyczyć tylko naszego województwa, gdyż pracownicy NFZ posiadają dostęp do bazy danych dotyczących całego kraju. Identyfikuje ona wyjątkowość terminów udzielania świadczenia. Tutaj pracownicy są w stanie wskazać placówkę, w której termin wizyty bądź zabiegu będzie najkrótszy, porównując dany zakres świadczeń w całej Polsce - wyjaśnia rzecznik.

Zainteresowaniem cieszą się też tematy związane z ubezpieczeniem w Polsce, a więc „świecący” na zielono bądź czerwono w systemie e-WUŚ, który potwierdza lub nie potwierdza naszego prawa do bezpłatnych świadczeń. Tematy związane z prawem do świadczeń i leczeniem na terenie innego kraju Unii Europejskiej, w tym zwroty kosztów za poniesione już leczenie. Zakres udzielanych informacji dotyczy również wykazu badań i zabiegów, które są możliwe bezpłatnie w ramach ubezpieczenia, praw i obowiązków pacjentów, personelu medycznego i niemedycznego zatrudnionego u świadczeniodawców (czyli w placówkach służby zdrowia), możliwość kontaktu z innymi instytucjami, np.: ZUS, PFRON, Ośrodki Pomocy Społecznej, Rzecznicy Odpowiedzialności Zawodowej w Izbach

Narodowy Fundusz Zdrowia nie tylko finansuje świadczenia zdrowotne i dba o ich dostępność, ale i służy pomocą pacjentom

# NFZ przewodnikiem pacjenta po systemie



Fot. Wit Hado

Lekarskich i Pielęgniarskich, zasad wydawania karty EKUZ i składania wniosku na leczenia sanatoryjne, czy wykazu leków refundowanych.

**WAŻNE:** Pracownicy NFZ przyjmują również skargi związane z działaniami lub zaniechaniami placówek służby zdrowia w zakresie realizacji umowy podpisanej z NFZ oraz interwencji w przypadku podejrzenia naruszenia praw pacjentów.

**W jakich sprawach lepiej jest osobiście odwiedzić NFZ?**

W niektórych sytuacjach wizyta osobista jest najszybszą formą uzyskania potrzebnych danych. Dotyczy to:

■ kart EKUZ potwierdzających prawo do bezpłatnych świadczeń w innym

kraju Unii Europejskiej, gdy wyjeżdżamy na wakacje, bądź nasz pracodawca kieruje nas na delegację. Wniosek o kartę może zostać wysłany pocztą, pocztą elektroniczną, faksem lub poprzez e-PUAP, a karta zostanie odesłana za darmo na adres podany przez pacjenta, ale dzięki wizycie osobistej otrzymamy kartę „od ręki”.

■ wniosków na zaopatrzenie w wyrobki medyczne, np. szkła okularowe, kule, wózki inwalidzkie, aparaty słuchowe i wiele innych. Oryginał wniosku może zostać wysłany pocztą, a po jego potwierdzeniu zostanie odesłany na adres podany przez pacjenta lecz również, jak w przypadku kart EKUZ, dzięki wizycie osobistej potwierdzimy zlecenie „od ręki”;

■ dostępu do systemu ZIP, czyli Zintegrowanego Informatora Pacjenta, w którym oprócz takich danych jak wybrany lekarz rodzinny czy status ubezpieczenia, otrzymamy informację na temat historii naszego leczenia z ostatnich 10 lat. W przypadku tego systemu, jeśli posiadamy dostęp do profilu zaufanego możemy logować się do systemu bez wizyty w NFZ. Profil zaufany mają również osoby posiadające dostęp do niektórych bankowości internetowej - warto sprawdzić, czy logowanie za pośrednictwem naszego banku jest tutaj obsługiwane;

■ dostęp do tzw. danych wrażliwych, np. historii naszego leczenia i ubezpieczenia, terminu ostatnio

**WARTO WIEDZIEĆ:**  
Zalążenie spraw w NFZ jest proste. W głównym holu budynku przy ul. Zamkowej w Rzeszowie ulokowany został biletomat, na którym można wybrać sprawę, z którą przychodzimy do urzędu, np. karta EKUZ, wyroby medyczne, ubezpieczenie w Polsce czy sanatorium. Na wydrukowanym bilecie znajduje się numer stanowiska, które zajmuje się daną sprawą, liczba osób, które oczekują w tej samej sprawie oraz numer. W najkrótszym możliwym czasie wybrany w biletomacie numer pojawi się na ekranie wraz z głosową informacją - zaproszenie numeru do konkretnego stanowiska. W przypadku wątpliwości zawsze można skorzystać z podpowiedzi pracowników ochrony, którzy służą pomocą. W przypadku punktów informacyjnych pracownicy przyjmują petentów zgodnie z kolejnością przyścia.

odebranej protezy zębowej czy refundowanych wyrobów medycznych. Wniosek o takie dane może zostać przesłany pocztą (konieczne jest wtedy podanie pełnych danych osobowych, adres do korespondencji oraz numeru PESEL i numeru dowodu osobistego). W przypadku wizyty osobistej; uzyskamy informację na odpowiednim stanowisku obsługi;

■ zakwalifikowania skierowania na leczenie uzdrowiskowe wraz z prawdopodobnym terminem wyjazdu. Informacje te są również przekazywane pisemnie po zakwalifikowaniu wniosku bądź w przypadku konieczności uzupełnienia czy aktualizowania skierowania.

## FUNDUSZ STARA SIĘ POMAGAĆ „OD RĘKI”

wiskowe, wydał 182 tysiące kart EKUZ oraz potwierdził 200 tys. zleceń na wyroby medyczne. Liczba prowadzonych spraw oraz rozmów telefonicznych i korespondencji za pomocą poczty elektronicznej była również bardzo duża.

**Czym jest TIP, czyli Telefoniczna Informacja Pacjenta?**

To nowa forma ułatwiająca kontakt z NFZ w całym kraju. Rozpoczęła działalność od 13 listopada br., pod wspólnym z Rzecznikiem Praw Pacjenta numerem: 800 190 590, który jest jednocześnie obsługiwany

przez kilkudziesięciu pracowników oddziałów wojewódzkiego funduszu oraz Biuro Rzecznika Praw Pacjenta. Nowy jednolity numer w całym kraju zastępuje kilkanaście numerów funkcjonujących do tej pory w oddziałach wojewódzkiego funduszu. Gwarantuje on uzyskanie szybkiej, kompleksowej i przejrzystej informacji dotyczącej funkcjonowania systemu ochrony zdrowia w Polsce. Tylko w pierwszym dniu obowiązywania TIP liczba wszystkich skutecznych połączeń wyniosła ponad 2 tysiące, a przez pierwsze 3 tygodnie pracownicy TIP ode-

brali ponad 30 tys. połączeń. Najczęściej pytano o to, gdzie i kiedy najszybciej można dostać się do lekarza, do jakiego leczenia uprawnia EKUZ, kto ma prawo do darmowych leków, jaki jest czas oczekiwania na leczenie uzdrowiskowe oraz co zrobić, gdy e-WUŚ nie potwierdza prawa do świadczeń. W celu zagwarantowania wysokiej jakości i profesjonalnej obsługi pacjentów, rozmowy są nagrywane.

**Jak długo trzeba czekać na odpowiedź z NFZ? Jakże formy kontaktu są możliwe? Zdecydowana większość spraw, z**

którymi zgłaszają się pacjenci i ich rodziny jest rozpatrywana „od ręki”. W przypadku wizyty osobistej, w przypadkach wymagających większej ilości danych pacjent otrzyma odpowiedź pisemną w najkrótszym możliwym terminie. Kontakt z NFZ jest także możliwy za pośrednictwem wielu metod: telefonicznie, za pomocą poczty e-mail lub profilu e-PUAP, faksem lub za pomocą poczty tradycyjnej. Pełne dane kontaktowe do poszczególnych wydziałów znajdują się na stronie internetowej [www.nfz-rzeszow.pl](http://www.nfz-rzeszow.pl).



Rafał Śliż, rzecznik prasowy POW NFZ w Rzeszowie

**Z jakimi sprawami pacjenci przychodzą do NFZ w ubiegłym roku?**

W 2017 roku Podkarpacki Oddział NFZ przyjął 28 tys. skierowań na leczenie uzdro-