

NFZ w Rzeszowie o nowych sposobach kontaktu w języku polskim i ukraińskim

Każda pomoc skierowana do uchodźców ma znaczenie! Oprócz wsparcia finansowego, materialnego i tego związanego z noclegiem, ważne są również wiarygodne i rzetelne informacje. Narodowy Fundusz Zdrowia przygotował kilka możliwości dostępu do profesjonalnej pomocy związanej z ochroną zdrowia w Polsce, sposobem poruszania się po polskim systemie, znalezieniu odpowiedniego lekarza czy też szczegółów dotyczących leczenia onkologicznego, które zostało przerwane na Ukrainie. Dla naszych sąsiadów z Ukrainy udostępniłmy kilka źródeł informacji, a dla osób posługujących się językiem polskim, zupełnie nowe narzędzie. Nowoczesnego i bezpłatnego e-Doradcę.

Telefoniczna Informacja Pacjenta (TIP) to czynny 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu oraz w święta, bezpłatny numer 800 190 590, który obsługiwany jest również w języku ukraińskim. W ostatnim czasie zwiększyliśmy obsadę o dodatkowych konsultantów, którzy posługują się tym językiem. Na infolinii można zasięgnąć wszelkich informacji dotyczących systemu ochrony zdrowia w Polsce.

Ważne: Na infolinii tej uzyskają pomoc również pacjenci onkologiczni z Ukrainy, którzy musieli przerwać terapię w swoim państwie, ze względu na agresję Rosji. Mogą oni kontynuować leczenie w Polsce, a wspólnie z Polskim Towarzystwem Onkologicznym ułatwiłmy kontakt pacjentom z Ukrainy z placówkami onkologicznymi w Polsce również w je-

INFOLINIA NARODOWEGO FUNDUSZA ZDROWIA
BEZPŁATNIE, 24 GODZINY NA DOBĘ, 7 DNI W TYGODNIU

 **800 190 590** 

Гаряча лінія
національного фонду здоров'я
безкоштовно, 24 години на добу, 7 днів на тиждень



zyku ukraińskim, przez całodobową i bezpłatną infolinię Narodowego Funduszu Zdrowia. Kontynuacja leczenia zapewniona jest również dla pacjentów leczonych hematologicznie. Dzwoniąc pod bezpłatny numer 800 190 590, pacjent będzie mógł zgłosić potrzebę kontynuacji leczenia. Dotyczy to pacjentów, którzy potrzebują kontynuacji leczenia onkologicznego i z zakresu hematologii, rozpoczętego w Ukrainie. Wystarczy, że pacjent przekaże na infolinię swoje dane kontaktowe. Zostaną one przekazane do ośrodka podejmującego się organizacji dalszego leczenia. Ośrodek skontaktuje się z pacjentem w ciągu 2 dni roboczych, aby uzyskać szczegółowe informacje o pacjencie i przebiegu dotychczasowego leczenia.

W nocy, w weekendy i święta, czyli poza godzinami pracy Podstawowej Opieki Zdrowotnej, istnieje możliwość otrzymania profesjonalnej pomocy medycznej przez telefon poprzez **Teleplatformę Pierwszego**

Kontakt (TPK). Pod bezpłatnym i jednym dla całej Polski numerem 800 137 200 jest ona dostępna od poniedziałku do piątku w godzinach od 18.00 do 8.00 następnego dnia, oraz przez cały dzień i noc w soboty i niedziele oraz inne dni ustawowo wolne od pracy. **Obecnie infolinia obsługiwana jest w języku polskim, angielskim i ukraińskim.** Z TPK możemy skorzystać w sytuacji nagłego zachorowania poza godzinami pracy lekarzy rodzinnych, nagłego pogorszenia stanu zdrowia, gdy nie ma objawów sugerujących stan bezpośredniego zagrożenia życia, a zastosowane środki lub leki dostępne bez recepty nie przyniosły spodziewanej poprawy lub gdy zachodzi obawa, że oczekiwanie na otwarcie przychodni POZ może znacząco niekorzystnie wpłynąć na stan zdrowia.

Polecamy również strony internetowe NFZ (nfz.gov.pl) oraz Ministerstwa Zdrowia (np.www.gov.pl/web/ua), które podają najważniejsze informacje

związane ze zdrowiem również w języku ukraińskim. Dodatkowo każdy punkt NFZ jest w pełni dostępny dla naszych Klientów, a na Sali Obsługi Klienta w Rzeszowie przy ul. Zamkowej, gdy będzie to konieczne **zapewniamy pomoc osobom mogącym porozumieć się w języku ukraińskim.**

Warto wiedzieć, że obywatele Ukrainy, którzy przybyli do Polski w związku z agresją militarną Rosji na ich państwo, w Polsce mają zagwarantowany dostęp do bezpłatnych świadczeń przeciwko COVID-19, szczepień ochronnych dla dzieci i testów pod kątem zakażenia wirusem SARS-CoV-2.

12 marca 2022 roku weszła w życie, z mocą obowiązywania od 24 lutego 2022 roku, ustawa o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa. Przepisy te przyznają prawo do świadczeń medycznych,

refundacji leków i zaopatrzenia w wyroby medyczne obywatelom Ukrainy, którzy przybyli do Polski w związku z agresją Rosji, na analogicznych zasadach, jakie przysługują ubezpieczonym osobom w Polsce z wyjątkiem leczenia uzdrawiskowego, rehabilitacji uzdrawiskowej, prawa do leczenia za granicą oraz zwrotu środków za leczenie za granicą na podstawie dyrektywy „transgranicznej”. Przysługuje im również prawo do produktów leczniczych w ramach programów zdrowotnych Ministerstwa Zdrowia. Osobom tym przysługują także świadczenia w zakresie zapobiegania i leczenia chorób zakaźnych, czyli szczepienia przeciwko COVID-19, testy w kierunku koronawirusa (antygenowe i PCR) oraz leczenie związane z COVID-19. Dzieciom zaś przysługują szczepienia ochronne w ramach kalendarza szczepień ochronnych.

Z Rafałem Słizem, rzecznikiem prasowym POW NFZ w Rzeszowie, rozmawia Anna Moraniec.



- Dla Klientów posługujących się językiem polskim, ale mających problem z dotarciem do NFZ udostępniłmy nowe narzędzie. Każdy Klient posiadający dostęp do smartfona bądź komputera z kamerą, ma możliwość skorzystania z pomocy e-doradcy NFZ. To bezpłatna usługa, która umożliwi konsultację z pracownikiem oddziału NFZ przez wideo-spotkanie za pomocą ogólnodostępnej aplikacji Microsoft Teams. Wystarczy kliknąć w link na stronie internetowej Podkarpackiego NFZ, wybrać swój oddział wojewódzki Funduszu, dogodny termin, godzinę i temat spotkania. Z e-doradcą można się skontaktować w dni robocze od 8 do 16 po wcześniejszej rezerwacji wizyty. Z e-doradcą można porozmawiać na tematy zawierające informacje

Kim jest e-doradca, jak się z nim skontaktować i w czym może pomóc?

ogólne: ubezpieczenie zdrowotne, prawo do świadczeń zdrowotnych, leczenie uzdrawiskowe, prawa pacjenta, skargi, zasady udzielenia świadczeń i uprawnień szczególne (krwiodawcy, kombatancki), ubezpieczenie dobrowolne, wysokość składki, refundacja i realizacja zleceń na wyroby medyczne, zwrot kosztów leczenia, placówki medyczne i dostępne terminy leczenia, transport pacjenta, profil zaufany, zasady wypełniania wniosków, profilaktyka i promocja zdrowia, portal diety.nfz.gov.pl, zasady wypełniania i składania wniosków o EKUZ oraz certyfikatu zastępującego EKUZ, zasady leczenia na terytorium UE/EFTA oraz leczenie planowane. Po zarezerwowaniu wideo-spotkania otrzymamy potwierdzenie na adres e-mail wraz z linkiem do spotkania. Podczas spotkania, e-Doradca nie będzie weryfikował naszej tożsamości. Odpowie na pytanie ogólne, nie rozwiąże jednak indywidualnej sprawy dotyczącej np. statusu ubezpieczenia, bądź braku dostępu do Internetowego Konta Pacjenta dziecka. Czas spotkania z e-doradcą NFZ wynosi

20 minut. Gdy spotkanie się przedłuża, pracownik NFZ może je zakończyć ze względu na kolejne zaplanowane spotkanie z Klientem.

Na czym polega „cicha godzina” w NFZ?

„Cicha godzina” to czas ograniczenia bodźców wzrokowych i słuchowych, których nadmierne natężenie jest szczególnie uciążliwe dla osób w spektrum autyzmu. Jeśli nasz klient potrzebuje spokoju i wyciszenia w czasie załatwiania spraw w sali obsługi klientów NFZ - zapraszamy do nas w czasie „Cichej godziny” w obsłudze. W każdy wtorek od 14 do 15 w siedzibie głównej POW NFZ panują specjalne warunki. Światła są wygaszone lub przyciemnione, a telefony i komunikatory głosowe wyciszone. Rozmowy są prowadzone - zarówno przez pracowników, jak i klientów - w sposób cichy i niezakłócający spokoju. Osoby ze szczególnymi potrzebami oraz ich opiekunowie mogą także skorzystać z

wydużonego, 30-minutowego czasu obsługi w odizolowanym, wyciszonym pomieszczeniu. Zarezerwować taką wizytę w oddziale wojewódzkim NFZ można przez stronę internetową podkarpackiego NFZ lub bezpłatną infolinię 800-190-590.

Czemu służy kiosk profilaktyczny?

- W rzeszowskim oddziale NFZ, powstało stanowisko ds. profilaktyki i promocji zdrowia, którego celem jest upowszechnienie wiedzy o zdrowiu, profilaktyce i publicznym systemie opieki zdrowotnej. Stanowisko ds. profilaktyki i promocji zdrowia składa się ze stanowiska doradcy i Kiosku Profilaktycznego, w którym można wykonać bezpłatne pomiary. Godziny otwarcia stanowiska ds. profilaktyki i promocji zdrowia: 9 - 12.30 i 13 - 15.30 po wcześniejszej rejestracji na stronie internetowej lub infolinii NFZ 800-190-590. W Kiosku Profilaktycznym można wykonać pomiary wzrostu, masy ciała, składu ciała, ciśnienia tętniczego krwi oraz określić wskaźnik BMI (indeks masy ciała).

Czy Ukraińscy uchodźcy mają specjalne prawa w dostępie do leczenia w Polsce?

- Obywatele Ukrainy, którzy przybyli do Polski od 24 lutego 2022 roku, mają prawo do korzystania ze świadczeń medycznych i refundacji leków na analogicznych zasadach, jak ubezpieczeni w Polsce. Warto zatem pamiętać o tych zasadach: Narodowość lub obywatelstwo nie mogą być przesłankami do przyjmowania pacjentów poza kolejnością. Ponadto każdy pacjent ma prawo, aby o kolejności jego dostępu do świadczeń medycznych w placówkach medycznych decydowały kryteria medyczne, stan zdrowia oraz miejsce na liście oczekujących (dotyczy np. poradni specjalistycznych, zabiegów planowych), a w sytuacji ratowania życia zawsze decyduje stan zdrowia pacjenta. Niedopuszczalne są zarówno przypadki, kiedy pomimo braku wskazań medycznych lub bez zachowania kolejności na liście oczekujących, obywatele Ukrainy są przyjmowani przed polskimi pacjentami, jak również sytuacje dyskryminowania w równym dostępie do świadczeń.