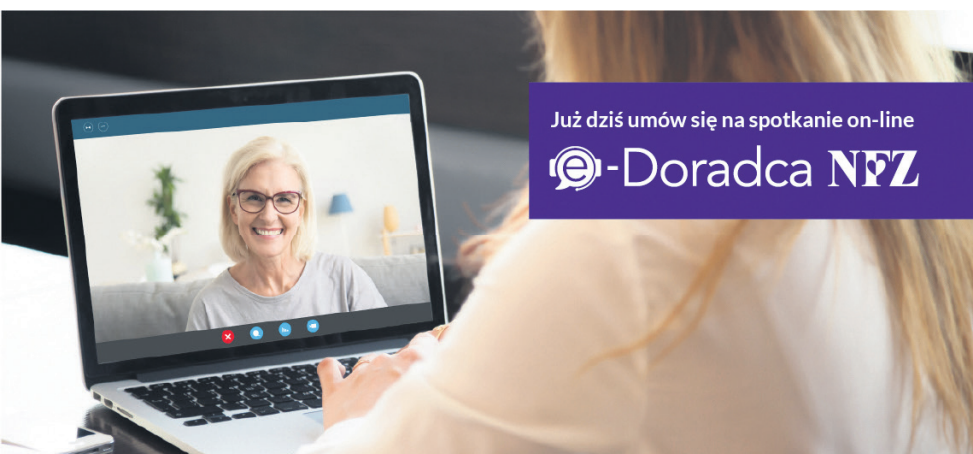


Nowe usługi dla klientów Narodowego Funduszu Zdrowia



Skontaktuj się z e-Doradcą NFZ, nie wychodząc z domu

E-doradca to bezpłatna usługa, która umożliwia konsultację z pracownikiem oddziału NFZ przez wideospotkanie za pomocą ogólnodostępnej aplikacji Microsoft Teams.

Jakich informacji udzieli e-Doradca?

Z e-Doradcą porozmawiasz jedynie na tematy zawierające informacje ogólne:

- ubezpieczenie zdrowotne,
- prawo do świadczeń zdrowotnych,
- leczenie uzdrowiskowe,
- prawa pacjenta, skargi,
- zasady udzielenia świadczeń i uprawnienia szczególne (krwiopławcy, kombatanck),
- 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,
- leczenie planowane.

Kiedy możesz skontaktować się z e-Doradcą?

- w dni robocze od 8:00 do 16:00 po wcześniejszej rezerwacji wizyty

Jak umówić się z e-Doradcą?

1. Wejdź na stronę <https://e-doradca.nfz.gov.pl/>
2. Wybierz województwo
3. Wybierz dzień i godzinę spotkania
4. Wybierz temat spotkania
5. Podaj swój adres e-mail
6. Zaznacz odpowiednie zgody dotyczące przetwarzania danych osobowych oraz przetwarzania wizerunku w postaci obrazu i głosu.
7. Po zarezerwowaniu spotkania otrzymasz potwierdzenie na adres e-mail wraz z linkiem do spotkania. Jeżeli zrobisz rezerwację po godzinie 16:00, link do spotkania otrzymasz w kolejnym dniu roboczym.
8. W wyznaczonym terminie kliknij w link, aby połączyć się z pracownikiem NFZ.

Jak przygotować się do spotkania z e-Doradcą NFZ

- wybierz odpowiednie miejsce, które zapewni prywatność i ciszę pod-

- czas spotkania, z neutralnym tłem
- przygotuj komputer z kamerą i mikrofonem, laptop, tablet lub smartfon z dostępem do Internetu

Ważne!

- Nie udostępniaj innym osobom zrzutów ekranu oraz nagrań ze spotkania.
- Podczas spotkania e-Doradca nie będzie weryfikował twojej tożsamości. Odpowie na pytanie ogólne, nie rozwiąże jednak twojej 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 przedłuży, pracownik NFZ może je zakończyć ze względu na kolejne zaplanowane spotkanie z klientem.
- Po zarezerwowaniu wideospotkania otrzymasz potwierdzenie na adres e-mail wraz z linkiem do spotkania.

Jakie warunki techniczne muszą być spełnione, aby odbyć wideospotkanie z e-Doradcą NFZ? Szczegóły znajdziesz na stronie <https://www.nfz.gov.pl/>

„Cicha godzina” w Śląskim Oddziale Wojewódzkim NFZ

Potrzebujesz spokoju i wyciszenia w czasie załatwiania spraw w sali



Cicha godzina
dla osób w spektrum autyzmu
w oddziałach wojewódzkich NFZ

Każdy wtorek 14:00 - 15:00

obsługi klientów NFZ? Odwiedź nas w czasie „Cichej godziny” w obsłudze.

„Cicha godzina” to czas ograniczenia bodźców wzrokowych i słuchowych, których nadmierne natężenie jest szczególnie uciążliwe dla osób w spektrum autyzmu.

Przyjdź we wtorek między 14.00 a 15.00

W każdy wtorek od 14.00 do 15.00 w siedzibie głównej Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ w Katowicach przy ul. Kossutha 13 panują specjalne warunki. Światła są wygaszone lub przyciemnione, a telefony i komunikaty głosowe wyciszone. Rozmowy są prowadzone – zarówno przez pracowników, jak i klientów – w sposób cichy i niezakłócający spokoju.

Zarezerwuj dłuższą „cichą” wizytę

Osoby ze szczególnymi potrzebami oraz ich opiekunowie mogą także skorzystać z wydłużonego, 30-minutowego czasu obsługi w odizolowanym, wyciszonym pomieszczeniu. Zarezerwuj taką wizytę w swoim oddziale wojewódzkim NFZ. Możesz to zrobić przez:

- stronę internetową - <https://rejestracja.nfz.katowice.pl/>
- telefon – zadzwoń na numer 800-190-590 (Telefoniczna Informacja Pacjenta)

NFZ | Narodowy Fundusz Zdrowia
Śląski Oddział Wojewódzki w Katowicach

ul. Kossutha 13 40-844 Katowice

www.nfz-katowice.pl

www.nfz.gov.pl

Telefoniczna Informacja Pacjenta

800 190 590