

# Śląski NFZ blisko pacjenta

Obecnie działalność sal obsługi klientów w siedzibie głównej Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia w Katowicach, w delegaturach w Bielsku-Białej, Częstochowie, Piekarach Śląskich i Rybniku oraz Punktach Obsługi Klientów prowadzona jest w pełnym zakresie.

**Z naszych usług można skorzystać w 20 lokalizacjach na terenie województwa śląskiego - 15 Punktów Obsługi Klientów, 4 delegatury i siedziba w Katowicach:**

## Sala Obsługi Klientów Śląskiego OW NFZ w siedzibie głównej w Katowicach

- ul. Stanisława Kossutha 13, 40-844 Katowice

## Delegatury Śląskiego OW NFZ

- Bielsko-Biała – ul. Karpacka 24, 43-300 Bielsko-Biała
- Częstochowa – ul. Czartoryskiego 28, 42-200 Częstochowa
- Piekary Śląskie – ul. Kościuszki 22, 41-940 Piekary Śląskie
- Rybnik – ul. 3 Maja 29, 44-200 Rybnik

**Delegatury Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ w szczególności realizują następujące zadania w zakresie obsługi klientów:**

- ustalenie 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 właści-

wych 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.

## Punkty Obsługi Klientów

- Bytom – ul. Wrocławska 32-34 (wejście od ul. gen. Okulickiego), 41-902 Bytom
- Chorzów – ul. Katowicka 105, 41-500 Chorzów
- Cieszyn – ul. Bobrecka 27, 43-400 Cieszyn
- Dąbrowa Górnicza – ul. Kardynała Stefana Wyszyńskiego 1, 41-300 Dąbrowa Górnicza
- Jastrzębie-Zdrój – ul. Harcerska 9, 44-335 Jastrzębie-Zdrój
- Kłobuck – ul. 11 Listopada 5A (budynek ZOZ, I piętro, pok. nr 19), 42-100 Kłobuck
- Lubliniec – ul. Sobieskiego 9, 42-700 Lubliniec
- Myszków – ul. Kościuszki 26, 42-300 Myszków
- Racibórz – Plac Stefana Okrzei 4 (Starostwo Powiatowe w Raciborzu), 47-400 Racibórz
- Sosnowiec – ul. Modrzejowska 32a, 41-200 Sosnowiec
- Tarnowskie Góry – ul. Piastowska 1, 42-600 Tarnowskie Góry
- Tychy – ul. Grota-Roweckiego 42, 43-100 Tychy
- Zabrze – ul. Ślęczka 20, 41-800 Zabrze
- Zawiercie – ul. Towarowa 22, 42-400 Zawiercie
- Żywiec – al. Marszałka Piłsudskiego 50, 34-300 Żywiec

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

- udzielanie informacji klientom o okresie podlegania obowiązkowi ubezpieczenia zdrowotnego oraz prawie do świadczeń zdrowotnych w sprawach niewymagających postępowania wyjaśniającego,
- 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 – weryfikacja ubezpieczenia zdrowotnego,
- przyjmowanie wniosków oraz wydawania Europejskich Kart Ubezpieczenia Zdrowotnego oraz Certyfikatów Tymczasowo zastępujących EKUZ,
- potwierdzanie zleceń na zaopatrzenie w wyroby medyczne: przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze,
- przyjmowanie skierowań na leczenie uzdrowiskowe,
- zawieranie umów obejmujących dobrowolnym ubezpieczeniem zdrowotnym,

- przyjmowanie interwencji świadczeniobiorców oraz skarg i wniosków w formie pisemnej,
- promowanie i informowanie na temat Internetowego Konta Pacjenta, Profilu Zaufanego oraz aplikacji e-zdrowie,
- 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,
- przyjmowanie wniosków/spraw związanych z realizacją przepisów o koordynacji i opieką transgraniczną i przekazywanie ich do rozpatrzenia do właściwej komórki,
- potwierdzanie Profilu Zaufanego w Punktach Obsługi Klientów w: Rudzie Śląskiej, Bytomiu, Chorzowie, Cieszynie, Dąbrowie Górniczej, Jastrzębiu-Zdroju, Lublińcu, Myszkowie, Sosnowcu, Tarnowskich Górach, Tychach, Zawierciu i Żywcu.

## Otwarcie nowego Punktu Obsługi Klientów w Rudzie Śląskiej

**Punkt w Rudzie Śląskiej to od 27 kwietnia br. nowe miejsce na mapie obsługi klientów NFZ w województwie śląskim.**

Jest usytuowany w dzielnicy Nowy Bytom, tuż obok Zespołu Szkół Muzycznych, blisko Urzędu Miejskiego i Zakładu Ubezpieczeń Społecznych **przy ul. Niedurnego 34 w Rudzie Śląskiej.**

Placówka jest bardzo dobrze skomunikowana, nieopodal przystanków tramwajowo-autobusowych (ok. 120 m) w kierunkach Świętochłowice, Bytom, Zabrze.

Budynek, w którym mieści się Punkt, spełnia wszystkie wymagania dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, w tym zmodernizowaną windę oraz oznakowane miejsce parkingowe.

Dla klientów przygotowano 3 stanowiska bezpośredniej obsługi, biletomat i system informowania o zajmowanym miejscu w kolejce.

Do dyspozycji jest wygodna, klimatyzowana poczekalnia z kąpielnią dla najmłodszych oraz pokój dla matki z dzieckiem, w którym można spokojnie nakarmić, przewinąć i uspokoić malucha.

Punkt jest otwarty na potrzeby osób w spektrum autyzmu, tj. wyposażony w odpowiednio wyciszone pomieszczenie.

**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**