

Milionowy klient NFZ w Polsce odwiedził salę obsługi. Lubuski NFZ przypomina, że to miejsce nie tylko do załatwiania formalności.

W lipcu Narodowy Fundusz Zdrowia obsłużył milionowego klienta w skali kraju. To dobra okazja, aby przypomnieć, że sale obsługi klientów NFZ to nie tylko miejsce załatwiania spraw związanych z ubezpieczeniem zdrowotnym. W Lubuskim Oddziale Wojewódzkim NFZ mieszkańcy mogą również skorzystać z porad dotyczących profilaktyki, wykonać podstawowe pomiary zdrowotne i uzyskać wsparcie w korzystaniu z usług elektronicznych. Coraz więcej spraw online, ale sala obsługi klienta nadal jest potrzebna. Coraz więcej usług NFZ jest dostępnych przez internet – można złożyć wniosek o EKUZ, sprawdzić informacje w IKP i mojejKP czy korzystać z e-usług bez wychodzenia z domu. Nadal jednak wiele osób woli bezpośredni kontakt z pracownikiem, szczególnie gdy sprawa jest bardziej skomplikowana lub wymaga wyjaśnienia indywidualnej sytuacji. W sali obsługi pomagamy m.in. w sprawach dotyczących: Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego (EKUZ), Internetowego Konta Pacjenta i aplikacji mojejKP, leczenia uzdrowiskowego, wyrobów medycznych, potwierdzenia prawa do świadczeń, zasad korzystania z opieki zdrowotnej finansowanej przez NFZ. Dla wielu osób, zwłaszcza seniorów, wizyta w sali obsługi to najprostszy i najbardziej komfortowy sposób uzyskania pomocy. Osobista rozmowa daje możliwość zadania dodatkowych pytań i rozwiania wątpliwości, których nie zawsze da się wyjaśnić przez internet. Każde spotkanie jest również okazją do rozmowy o profilaktyce, programach zdrowotnych i zachęcenia pacjentów do korzystania z badań oraz nowoczesnych usług cyfrowych. Sale obsługi to także edukacja i profilaktyka: wykonać pomiary składu ciała, porozmawiać z doradcą ds. profilaktyki, dietetykiem, psychoterapeutą, dowiedzieć się o programie Moje Zdrowie, uzyskać informacje o mammografii, cytologii, szczepieniach HPV, szczepieniach dla seniorów. Dostępność dla wszystkich: Udogodnienia dla klientów: ścieżka naprowadzająca do wejścia do budynku, system nawigacyjno-informacyjny TOTUPOINT, szerokie, automatycznie otwierane drzwi wejściowe, tyflomapa, tabliczki z informacją w piśmie brajla, system kolejkowy z wizualnym i głosowym przywołaniem do stanowiska, stanowisko informacji ogólnej – wyposażone w pętlę indukcyjną i stojaki na kule ortopedyczne, dostosowana toaleta – wyposażona w półkę stomijną, stojaki na kule ortopedyczne oraz system wzywania pomocy, pokój dla opiekuna z dzieckiem, kącik małego klienta, pokój do indywidualnych spotkań z klientami, służący również do obsługi osób ze spektrum autyzmu w odizolowanych i wyciszonych warunkach w ramach tzw. „cichej godziny”, dostosowana winda z oznaczeniem dla osób niewidzących oraz systemem głośnomówiącym, dostosowane stanowisko do obsługi osób z niepełnosprawnościami z regulowaną wysokością blatu, wyposażone w pętlę indukcyjną i stojaki na kule ortopedyczne. Każdego dnia pomagamy mieszkańcom załatwiać sprawy związane z ubezpieczeniem zdrowotnym, ale równie ważną częścią naszej pracy jest rozmowa o zdrowiu. Chcemy, aby każdy, kto odwiedza salę obsługi, wychodził nie tylko z załatwioną sprawą, ale także z wiedzą o profilaktyce i możliwościach zadbania o swoje zdrowie. To właśnie dlatego nasze sale obsługi są dziś czymś więcej niż miejscem obsługi administracyjnej. Obsługa Klientów NFZ w liczbach: Lubuskie W tym roku na

salach obsługi w Lubuskim OW NFZ (Zielona Góra i Gorzów Wlkp.) przyjęliśmy osobiście następującą ilość klientów: Zielona Góra – 15.522 Gorzów Wlkp. – 9.500 Razem – 25.022 Klienci najczęściej przychodzą po EKUZ – ponad 62 %, następnym popularnym tematem wizyt są sprawy związane z leczeniem uzdrowiskowym. Kraj 1,8 miliona osób odwiedza rocznie sale obsługi klientów w OW NFZ, 2,4 miliona usług zrealizowano w ciągu roku w salach obsługi klientów OW NFZ, blisko 3 tysiące wydarzeń profilaktycznych dla pacjentów zorganizowały w ubiegłym roku OW NFZ, Od początku br.: odwiedziło nas 1 milion osób, zrealizowaliśmy ponad 1,4 miliona usług w salach obsługi klientów OW NFZ, W pierwszym półroczu br.: odwiedziło sale obsługi klientów o 50 tys. więcej osób w porównaniu do pierwszego półrocza ubiegłego roku. Przekaz medialny: <https://zachod.pl/1526205/milionowy-klient-w-sali-obsługi-klienta-w-zielonogorskim-oddziale-nfz/> <https://gorzow.tvp.pl/94470133/milionowa-klientka-nfz-z-prezentami-tak-powitano-ja-w-zielonej-gorze> <https://gazetalubuska.pl/milionowy-klient-sali-obsługi-klienta-nfz-numer-trafil-sie-pani-iwonie-ktora-przyszla-do-oddzialu-w-zielonej-gorze/ar/c1p2-29202017> <https://wzielonej.pl/informacje/region/niespodzianka-w-zielonogorskim-nfz-milionowy-klient-obsluzony-na-podgornej/>