



10.

Skrypt rozmów w Telefonicznej Informacji Pacjenta - skierowania na leczenie uzdrowiskowe

Warszawa, 2020 r.

Czego dotyczy ten skrypt?

Skrypt odnosi się do spraw związanych z udzielaniem informacji na Telefonicznej Informacji Pacjenta dot. skierowań na leczenie uzdrowiskowe.

Akty prawne dotyczące zakresu tematycznego udzielania informacji na Telefonicznej Informacji Pacjenta:

1. Ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1510, z późn. zm.)
2. Rozporządzenie Ministra Zdrowia w sprawie kierowania na leczenie uzdrowiskowe albo rehabilitację uzdrowiskową z dnia 7 lipca 2011 r. (Dz.U. Nr 142, poz. 835)
3. Rozporządzenie Ministra Zdrowia w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu lecznictwa uzdrowiskowego z dnia 23 lipca 2013 r. (Dz.U. z 2019 r. poz. 168)
4. Rozporządzenie Ministra Zdrowia w sprawie sposobu kierowania i kwalifikowania pacjentów do zakładów lecznictwa uzdrowiskowego (Dz. U. Nr 14) z dnia 5 stycznia 2012 r.
5. Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii z dnia 29 maja 2020 roku (Dz. U. poz. 964).

Z jakich systemów lub aplikacji należy korzystać w trakcie obsługi klienta Telefonicznej Informacji Pacjenta?

1. Przeglądarka skierowań na leczenie uzdrowiskowe: <https://skierowania.nfz.gov.pl/>
2. Baza wiedzy: <https://confluence.cen.nfz.gov.pl/display/INFOLINIA/Leczenie+Uzdrowiskowe>
3. Wykaz uzdrowisk wraz z kierunkami leczniczymi – strona Ministerstwa Zdrowia: <https://www.gov.pl/web/zdrowie/wykaz-uzdrowisk-wraz-z-kierunkami-leczniczymi>
4. Lista punktów pobrań wymazów: <https://pacjent.gov.pl/punkty-pobran>

W trakcie obsługi klientów na Telefonicznej Informacji Pacjenta stosuj standardy obsługi oraz niezbędne dokumenty, akty prawne i wytyczne. Jeśli jest to konieczne stosuj odpowiednie aplikacje i systemy.

Spis treści

| | |
|---|----|
| Leczenie uzdrowiskowe – pytania ogólne | 3 |
| jakie są rodzaje leczenia uzdrowiskowego? | 3 |
| Co to jest uzdrowiskowe leczenie ambulatoryjne dla dorosłych i dla dzieci?..... | 3 |
| Proszę o informację jak długo w tej chwili czeka się na sanatorium. | 4 |
| Obecnie czas oczekiwania na leczenie sanatoryjne wynosi około 17- 32 miesięcy, licząc od dnia wpływu skierowania..... | 4 |
| Jak długo jest ważne skierowanie na leczenie uzdrowiskowe? | 4 |
| Jak często można korzystać z leczenia uzdrowiskowego? | 4 |
| Jaki jest czas trwania leczenia uzdrowiskowego? | 4 |
| Czy można złożyć drugie skierowanie na leczenie uzdrowiskowe gdy już jedno oczekuje na realizację? | 4 |
| Co to jest przeglądarka skierowań na leczenie uzdrowiskowe? | 4 |
| Dlaczego w innym województwie czeka się krócej na leczenie uzdrowiskowe a w innym dłużej? | 5 |
| Czy jest odpłatność za leczenie uzdrowiskowe? | 5 |
| Gdzie znajdę listę uzdrowisk? | 5 |
| Jakie należy spełnić warunki aby otrzymać skierowanie do sanatorium ze zwrotów?..... | 5 |
| Wróciłam z sanatorium, po jakim okresie mogę złożyć następny wniosek o leczenie sanatoryjne? . | 6 |
| Klient chce skorzystać z leczenia uzdrowiskowego (nowe obowiązki wz. z COVID 19 – test diag.) | 6 |
| Klient chce złożyć nowe skierowanie na leczenie uzdrowiskowe | 10 |
| Klient złożył wcześniej skierowanie na leczenie uzdrowiskowe i prosi o informacje | 10 |

Leczenie uzdrowiskowe – pytania ogólne

jakie są rodzaje leczenia uzdrowiskowego?

- **uzdrowiskowe leczenie szpitalne dorosłych** - trwa 21 dni - pobyt w szpitalu uzdrowiskowym jest bezpłatny (Fundusz nie ponosi kosztów przejazdu na leczenie uzdrowiskowe i z leczenia uzdrowiskowego) i odbywa się w ramach zwolnienia lekarskiego wystawionego przez lekarza w uzdrowisku. *Powyższą decyzję podejmuje lekarz.*
- **uzdrowiskowe leczenie sanatoryjne dorosłych** - trwa 21 dni - pobyt w sanatorium uzdrowiskowym jest częściowo odpłatny dla ubezpieczonego i odbywa się w ramach urlopu wypoczynkowego (Fundusz nie ponosi kosztów przejazdu na leczenie uzdrowiskowe i z leczenia uzdrowiskowego).
- **uzdrowiskowa rehabilitacja dla dorosłych w szpitalu uzdrowiskowym** - trwa 28 dni (Fundusz nie ponosi kosztów przejazdu na leczenie uzdrowiskowe i z leczenia uzdrowiskowego) i odbywa się w ramach zwolnienia lekarskiego wystawionego przez lekarza w uzdrowisku. *Powyższą decyzję podejmuje lekarz.*
- **uzdrowiskowa rehabilitacja dla dorosłych w sanatorium uzdrowiskowym** - trwa 28 dni, pobyt w sanatorium uzdrowiskowym jest częściowo odpłatny dla ubezpieczonego i odbywa się w ramach urlopu wypoczynkowego (Fundusz nie ponosi kosztów przejazdu na leczenie uzdrowiskowe i z leczenia uzdrowiskowego).

w przypadku dzieci są dwie formy leczenia:

- uzdrowiskowe leczenie szpitalne dzieci w wieku od 3 do 18 lat. Dzieci w wieku od 3 do 6 lat mogą być kierowane na uzdrowiskowe leczenie sanatoryjne pod nadzorem opiekuna prawnego lub same - wówczas kierowane są na leczenie w ramach leczenia szpitalnego dla dzieci. Leczenie sanatoryjne dzieci jest bezpłatne, opiekunowie natomiast ponoszą pełną odpłatność za swój pobyt. (w przypadku dzieci z mózgowym porażeniem dziecięcym, schorzeniami neurologicznymi o zbliżonym obrazie klinicznym – do lat 18);
- uzdrowiskowe leczenie sanatoryjne dzieci w wieku od 7 do 18 lat;

Co to jest uzdrowiskowe leczenie ambulatoryjne dla dorosłych i dla dzieci?

To forma leczenia uzdrowiskowego w wybranym przez siebie terminie zarówno dla dorosłych jak i dla dzieci, które ukończyły 3 rok życia. Osoba korzystająca z leczenia ambulatoryjnego sama decyduje gdzie i kiedy chce się leczyć. Jedynym warunkiem jest to, aby uzdrowisko było dostosowane do leczenia schorzenia świadczeniobiorcy oraz aby miało podpisaną umowę z oddziałem Funduszu. We własnym zakresie pacjent zapewnia sobie wyżywienie i zakwaterowanie w danej miejscowości uzdrowiskowej (w samym domu sanatoryjnym lub na kwaterze prywatnej) natomiast NFZ płaci za świadczenie medyczne – zabiegi.

Leczenie ambulatoryjne trwa od 6 do 18 dni.

Proszę o informację jak długo w tej chwili czeka się na sanatorium.

Obecnie czas oczekiwania na leczenie sanatoryjne wynosi około 17- 32 miesięcy, licząc od dnia wpływu skierowania.

Jak długo jest ważne skierowanie na leczenie uzdrowiskowe?

18 miesięcy, po tym czasie podlega weryfikacji.

Jak często można korzystać z leczenia uzdrowiskowego?

W przypadku dorosłych – określono zalecaną częstotliwość korzystania z leczenia uzdrowiskowego albo rehabilitacji uzdrowiskowej - nie częściej niż raz na 18 miesięcy (w przepisach rozporządzenia *w sprawie kierowania na leczenie uzdrowiskowe albo rehabilitację uzdrowiskową*).

W przypadku dzieci nie ma określonej częstotliwości korzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej.

Jaki jest czas trwania leczenia uzdrowiskowego?

- uzdrowiskowe leczenie szpitalne dorosłych - trwa 21 dni,
- uzdrowiskowe leczenie sanatoryjne dorosłych - trwa 21 dni,
- uzdrowiskowa rehabilitacja dla dorosłych w szpitalu uzdrowiskowym - trwa 28 dni,
- uzdrowiskowa rehabilitacja dla dorosłych w sanatorium uzdrowiskowym - trwa 28 dni,
- leczenie w sanatorium uzdrowiskowym dla dzieci trwa 21 dni, leczenie w szpitalu uzdrowiskowym dla dzieci trwa 27 dni.

Czy można złożyć drugie skierowanie na leczenie uzdrowiskowe gdy już jedno oczekuje na realizację?

W przypadku wpłynięcia kolejnego skierowania przed potwierdzeniem realizacji leczenia uzdrowiskowego przez oddział Funduszu, otrzymuje ono numer pierwszego złożonego skierowania i jest oceniane przez lekarza w oddziale. Jest traktowana jako aktualizacja stanu zdrowia pacjenta.

Co to jest przeglądarka skierowań na leczenie uzdrowiskowe?

Przeglądarka <https://skierowania.nfz.gov.pl/> została przygotowana w celu ułatwienia dostępu świadczeniobiorcom do informacji o procesie potwierdzania przez NFZ własnego skierowania na leczenie uzdrowiskowe.

Prezentowane dane: dane ogólne:

- Nr skierowania
- Bieżący status
- Data wystawienia przez lekarza
- Data wpływu do oddziału NFZ
- Oddział kierujący
- Ocena lekarza balneologa:
 - Zakres leczenia
 - Kierunek leczniczy
 - Data oceny skierowania

- Kolejka:
 - Numer w kolejce
- Miejsce i termin leczenia:
 - Zakład lecznictwa uzdrowiskowego
 - Adres
 - Telefon
 - Termin leczenia / okres w którym powinno odbyć się leczenie

Chcę się zalogować na stronie przeglądarki skierowań na leczenie uzdrowiskowe

<https://skierowania.nfz.gov.pl/> i nie wiem jak wpisać swoją datę urodzenia, podane jest, że w formacie RRRRMMDD?

Należy wpisać w formacie: XXXXYZZZ – łącznie 8 kolejno wpisanych cyfr, bez dodatkowych znaków, typu kropka - poczynając od roku, poprzez miesiąc, na dacie dziennej kończąc.

Dlaczego w innym województwie czeka się krócej na leczenie uzdrowiskowe a w innym dłużej?

Wpływ na czas oczekiwania na leczenie uzdrowiskowe w poszczególnych oddziałach mają między innymi środki finansowe przeznaczone na leczenie uzdrowiskowe, populacja na terenie danego województwa, liczba złożonych skierowań do OW NFZ, które w zależności od nasilenia są podstawą do wskazań na leczenie uzdrowiskowe.

Czy jest odpłatność za leczenie uzdrowiskowe?

Pacjent ponosi koszty przejazdu do sanatorium (i z powrotem) a także częściową odpłatność za koszty wyżywienia i zakwaterowania. Częściowa odpłatność za koszty wyżywienia i zakwaterowania jest tylko w przypadku uzdrowiskowego leczenia sanatoryjnego dorosłych. Odpłatność za pobyt w sanatorium uzdrowiskowym jest różna ze względu na sezon oraz standard zajmowanego pokoju. Stawki określa minister zdrowia w drodze rozporządzenia. Zwolnienie z opłat w sanatorium dla dorosłych przysługuje pracownikom związanym z produkcją wyrobów zawierających azbest.

Gdzie znajdę listę uzdrowisk?

Na stronie Ministerstwa Zdrowia oraz na stronie Centrali NFZ w zakładce ZIP – link „Informacja o świadczeniach – Uzdrowiska – Lista uzdrowisk”. <https://www.gov.pl/web/zdrowie/wykaz-uzdrowisk-wraz-z-kierunkami-leczniczymi>

Jakie należy spełnić warunki aby otrzymać skierowanie do sanatorium ze zwrotów?

Pacjent, którego skierowanie zostało pozytywnie zakwalifikowane na leczenie uzdrowiskowe może skorzystać z wcześniejszego wyjazdu, dzwoniąc i pytając o tak zwane zwroty. Są to skierowania, z których, z różnych przyczyn, nie mogli skorzystać inni pacjenci, a termin rozpoczęcia leczenia jest krótszy niż 14 dni.

Wróciłam z sanatorium, po jakim okresie mogę złożyć następny wniosek o leczenie sanatoryjne?

O wypisaniu kolejnego wniosku do sanatorium decyduje lekarz po zbadaniu pacjenta i ustaleniu, czy skutki leczenia sanatoryjnego jeszcze się utrzymują czy nie, a tym samym czy konieczny jest kolejny pobyt na kuracji. O akceptacji złożonego wniosku decyduje lekarz balneoklimatolog.

Według obowiązującego prawa, zalecaną częstotliwością korzystania z tego świadczenia jest raz na 18 miesięcy. Wobec powyższego Oddział Funduszu nie będzie mógł potwierdzić skierowania wcześniej niż przed upływem 18 miesięcy od ostatniego dnia pobytu w uzdrowisku.

Klient chce skorzystać z leczenia uzdrowiskowego (dodatkowe obowiązki w związku z COVID-19)

1. Poinformuj klienta, że skierowanie może wystawić lekarz ubezpieczenia zdrowotnego, czyli lekarz, z którym NFZ zawarł umowę o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej, albo lekarz, który jest zatrudniony lub wykonuje zawód u świadczeniodawcy, z którym NFZ zawarł umowę o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej.
2. Poinformuj klienta, że skierowanie powinno zostać złożone w oddziale wojewódzkim NFZ, właściwym ze względu na miejsce zamieszkania – pocztą tradycyjną lub na dziennik podawczy w siedzibie oddziału.
3. Podaj dane teleadresowe oddziału wojewódzkiego NFZ
<https://confluence.cen.nfz.gov.pl/display/INFOLINIA/OW+NFZ+-+wymiana+informacji>
4. Poinformuj klienta, że informacja o rozpatrzeniu skierowania zostanie przesłana pocztą tradycyjną.
5. Jeśli lekarz kierujący pacjenta na leczenie uzdrowiskowe wskaże we wniosku miejsce i rodzaj leczenia, czy jest to wiążące dla oddziału?
Jest to jedynie sugestia, która nie jest wiążąca dla NFZ, bowiem przydział skierowań odbywa się zgodnie z datą wpływu skierowania do Oddziału oraz dostępnością miejsc w odpowiednich (zgodnych z profilem leczenia pacjentów) zakładach lecznictwa uzdrowiskowego.
6. Poinformuj o konieczności wykonania testu diagnostycznego w kierunku SARS-CoV-2.

UWAGA! Poinformuj klienta o dodatkowych obowiązkach w związku z pandemią COVID-19.

Pamiętaj, że pacjenci mogą mieć różny stan realizacji świadczenia, zapytaj klienta o jego i udziel informacji zgodnie z poniższą procedurą:

- Pacjent, który posiada potwierdzone skierowanie na leczenie uzdrowiskowe na turnus leczniczy po 15 czerwca 2020 roku – realizacja odbywa się na podstawie tego skierowania.
- Pacjent, który w okresie od dnia 14 marca 2020 r. do dnia 14 czerwca 2020 r. nie rozpoczął leczenia uzdrowiskowego albo rehabilitacji uzdrowiskowej.
- Pacjent, który przerwał leczenie uzdrowiskowe.
- Pacjent oczekujący w kolejce.

Szczegóły poniżej:

Pacjent, który posiada potwierdzone skierowanie na leczenie uzdrowiskowe na turnus leczniczy po 15 czerwca 2020 roku – realizacja odbywa się na podstawie tego skierowania.

Poinformuj, że w celu skorzystania z leczenia uzdrowiskowego, oprócz potwierdzonego skierowania na leczenie uzdrowiskowe – Pacjent musi mieć ujemny wynik **testu diagnostycznego** w kierunku obecności wirusa SARS-CoV-2.

Jak zrealizować test diagnostyczny?

1. Poinformuj, że przed wykonaniem testu diagnostycznego Pacjent powinien skontaktować z sanatorium i podać swój aktualny numer telefonu. Jest to niezbędne, żeby sanatorium mogło poinformować tego pacjenta telefonicznie przed wyjazdem o wyniku jego testu diagnostycznego.
2. Materiał do wykonania badania w kierunku SARS-CoV-2 powinien być pobrany w mobilnym punkcie Drive&Go-Thru - **6 dni** przed planowanym terminem rozpoczęcia leczenia uzdrowiskowego w sanatorium. Lista punktów pobrań dostępna jest tutaj: <https://pacjent.gov.pl/punkty-pobran>
3. Obsługa punktu będzie poinformowana, że Pacjent ma obowiązek wykonania testu. Nie jest potrzebne żadne dodatkowe skierowanie na badanie.
4. Poinformuj, że wykonanie testu jest dla Pacjenta bezpłatne, zostanie sfinansowane przez Narodowy Fundusz Zdrowia.
5. Poinformuj, że dodatni wynik testu lub brak wyniku badania, będzie oznaczał, że nie może Pani/Pan wyjechać na leczenie uzdrowiskowe ponieważ sanatorium nie może przyjąć osoby, która nie podda się badaniu przed wyjazdem lub jeśli wynik badania potwierdzi obecność koronawirusa.
6. Świadczeniodawca realizujący skierowanie na leczenie uzdrowiskowe zobowiązany jest poinformować telefonicznie pacjenta o wyniku testu diagnostycznego, co jest podstawą do rozpoczęcia leczenia niezwłocznie po pojawieniu się wyniku badania w systemie, lecz nie później niż 48 godzin przed planowanym rozpoczęciem turnusu

Pacjent, który w okresie od dnia 14 marca 2020 r. do dnia 14 czerwca 2020 r. nie rozpoczął leczenia uzdrowiskowego albo rehabilitacji uzdrowiskowej.

Poinformuj, że w celu skorzystania z leczenia uzdrowiskowego, oprócz potwierdzonego skierowania na leczenie uzdrowiskowe – Pacjent musi mieć ujemny wynik **testu diagnostycznego** w kierunku obecności wirusa SARS-CoV-2.

Jak zrealizować test diagnostyczny?

1. Poinformuj, że przed wykonaniem testu diagnostycznego Pacjent powinien skontaktować z sanatorium i podać swój aktualny numer telefonu. Jest to niezbędne, żeby sanatorium mogło

poinformować tego pacjenta telefonicznie przed wyjazdem o wyniku jego testu diagnostycznego.

2. Materiał do wykonania badania w kierunku SARS-CoV-2 powinien być pobrany w mobilnym punkcie Drive&Go-Thru - 6 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia leczenia uzdrowiskowego w sanatorium. Lista punktów pobrań dostępna jest tutaj: <https://pacjent.gov.pl/punkty-pobran>
3. Obsługa punktu będzie poinformowana, że Pacjent ma obowiązek wykonania testu. Nie jest potrzebne żadne dodatkowe skierowanie na badanie.
4. Poinformuj, że wykonanie testu jest dla Pacjenta bezpłatne, zostanie sfinansowane przez Narodowy Fundusz Zdrowia.
5. Poinformuj, że dodatni wynik testu lub brak wyniku badania, będzie oznaczał, że nie może Pani/Pan wyjechać na leczenie uzdrowiskowe ponieważ sanatorium nie może przyjąć osoby, która nie podda się badaniu przed wyjazdem lub jeśli wynik badania potwierdzi obecność koronawirusa.
6. Świadczeniodawca realizujący skierowanie na leczenie uzdrowiskowe zobowiązany jest poinformować telefonicznie pacjenta o wyniku testu diagnostycznego, co jest podstawą do rozpoczęcia leczenia niezwłocznie po pojawieniu się wyniku badania w systemie, lecz nie później niż 48 godzin przed planowanym rozpoczęciem turnusu

Pacjent, który przerwał leczenie uzdrowiskowe.

W przypadku Pacjenta, który po dniu 14 marca 2020 r. przerwał leczenie uzdrowiskowe albo rehabilitację, świadczeniodawca uzgadnia z nim termin rozpoczęcia kontynuacji leczenia. Termin rozpoczęcia kontynuacji leczenia nie może być późniejszy niż dzień 30 września 2020 r. W tej sytuacji również konieczne jest wykonanie przez Pacjenta testu diagnostycznego.

Jak zrealizować test diagnostyczny?

1. Poinformuj, że przed wykonaniem testu diagnostycznego Pacjent powinien skontaktować z sanatorium i podać swój aktualny numer telefonu. Jest to niezbędne, żeby sanatorium mogło poinformować tego pacjenta telefonicznie przed wyjazdem o wyniku jego testu diagnostycznego.
2. Materiał do wykonania badania w kierunku SARS-CoV-2 powinien być pobrany w mobilnym punkcie Drive&Go-Thru - 6 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia leczenia uzdrowiskowego w sanatorium. Lista punktów pobrań dostępna jest tutaj: <https://pacjent.gov.pl/punkty-pobran>
3. Obsługa punktu będzie poinformowana, że Pacjent ma obowiązek wykonania testu. Nie jest potrzebne żadne dodatkowe skierowanie na badanie.

4. Poinformuj, że wykonanie testu jest dla Pacjenta bezpłatne, zostanie sfinansowane przez Narodowy Fundusz Zdrowia.
5. Poinformuj, że dodatni wynik testu lub brak wyniku badania, będzie oznaczał, że nie może Pani/Pan wyjechać na leczenie uzdrowiskowe ponieważ sanatorium nie może przyjąć osoby, która nie podda się badaniu przed wyjazdem lub jeśli wynik badania potwierdzi obecność koronawirusa.
6. Świadczeniodawca realizujący skierowanie na leczenie uzdrowiskowe zobowiązany jest poinformować telefonicznie pacjenta o wyniku testu diagnostycznego, co jest podstawą do rozpoczęcia leczenia niezwłocznie po pojawieniu się wyniku badania w systemie, lecz nie później niż 48 godzin przed planowanym rozpoczęciem turnusu.

Pacjent oczekujący w kolejce.

W tym przypadku procedura odbywa się na dotychczasowych zasadach z zastrzeżeniem o konieczności wykonania testu diagnostycznego.

Jak zrealizować test diagnostyczny?

1. Poinformuj, że przed wykonaniem testu diagnostycznego Pacjent powinien skontaktować z sanatorium i podać swój aktualny numer telefonu. Jest to niezbędne, żeby sanatorium mogło poinformować tego pacjenta telefonicznie przed wyjazdem o wyniku jego testu diagnostycznego.
2. Materiał do wykonania badania w kierunku SARS-CoV-2 powinien być pobrany w mobilnym punkcie Drive&Go-Thru - **6 dni** przed planowanym terminem rozpoczęcia leczenia uzdrowiskowego w sanatorium. Lista punktów pobrań dostępna jest tutaj: <https://pacjent.gov.pl/punkty-pobran>
3. Obsługa punktu będzie poinformowana, że Pacjent ma obowiązek wykonania testu. Nie jest potrzebne żadne dodatkowe skierowanie na badanie.
4. Poinformuj, że wykonanie testu jest dla Pacjenta bezpłatne, zostanie sfinansowane przez Narodowy Fundusz Zdrowia.
5. Poinformuj, że dodatni wynik testu lub brak wyniku badania, będzie oznaczał, że nie może Pani/Pan wyjechać na leczenie uzdrowiskowe ponieważ sanatorium nie może przyjąć osoby, która nie podda się badaniu przed wyjazdem lub jeśli wynik badania potwierdzi obecność koronawirusa.
6. Świadczeniodawca realizujący skierowanie na leczenie uzdrowiskowe zobowiązany jest poinformować telefonicznie pacjenta o wyniku testu diagnostycznego, co jest podstawą do rozpoczęcia leczenia niezwłocznie po pojawieniu się wyniku badania w systemie, lecz nie później niż 48 godzin przed planowanym rozpoczęciem turnusu

Klient chce złożyć nowe skierowanie na leczenie uzdrowiskowe

1. Poinformuj klienta, że skierowanie powinno zostać złożone w oddziale wojewódzkim NFZ, właściwym ze względu na miejsce zamieszkania – pocztą tradycyjną lub na dziennik podawczy w siedzibie oddziału.
2. Podaj dane teleadresowe oddziału wojewódzkiego NFZ
3. Poinformuj klienta, że informacja o rozpatrzeniu skierowania zostanie przesłana pocztą tradycyjną.
4. W przypadku, gdy klient zapyta o aktualny średni czas oczekiwania na leczenie uzdrowiskowe wyjaśnij, że czas oczekiwania zależy od rodzaju leczenia i liczby oczekujących skierowań. Informacja możliwa jest do uzyskania po ocenie lekarza specjalisty balneoklimatologa zatrudnionego w oddziale wojewódzkim NFZ i zostanie przesłana pismem.
5. W przypadku, gdy klient poprosi o udostępnienie druku skierowania, poinformuj że skierowanie wystawia lekarz ubezpieczenia zdrowotnego i w każdej przychodni taki formularz powinien być dostępny. Poinformuj ponadto że takie druki są ogólnie dostępne na stronie internetowej każdego Oddziału Funduszu lub Ministerstwa Zdrowia, ponieważ wzór skierowania jest załącznikiem do rozporządzenia Ministra Zdrowia.
6. Wyjaśnij, że o terminie i miejscowości leczenia ubezpieczeni powiadamiani są odrębnym pismem najpóźniej 14 dni przed datą rozpoczęcia turnusu.

Klient złożył wcześniej skierowanie na leczenie uzdrowiskowe i prosi o informacje

1. W przypadku, gdy klient poinformuje o preferowanych miejscowościach/ terminie leczenia/ obiekcie, poinformuj, na jakich zasadach NFZ może uwzględnić oczekiwania klienta. Lekarz kierujący na leczenie uzdrowiskowe może zaproponować miejsce i rodzaj leczenia uzdrowiskowego /rehabilitacji uzdrowiskowej. Jednak zgodnie z przepisami wybór dokonany przez lekarza ubezpieczenia zdrowotnego jest jedynie sugestią i nie jest wiążący dla oddziału wojewódzkiego NFZ. Skierowania na leczenie uzdrowiskowe / rehabilitację uzdrowiskową wpływające do oddziału Funduszu potwierdzane są zgodnie z datą wpływu i kwalifikacją lekarza specjalisty zatrudnionego w OW, w ramach terminów leczenia oraz miejsc wykonywania świadczeń wynikających z umów zawartych na dany rok w poszczególnych zakresach leczenia. Realizacja skierowania w dogodnym dla świadczeniobiorcy terminie możliwa jest jedynie poprzez skorzystanie z potwierdzonych skierowań, zwróconych przez inne osoby lub świadczeń z zakresu uzdrowiskowego leczenia ambulatoryjnego.
NFZ nie jest zobowiązany do kierowania ubezpieczonych do wybranych przez nich uzdrowisk i na wybrane terminy. Oddział Funduszu kieruje na leczenie uzdrowiskowe przez cały rok.
2. W przypadku, gdy klient poinformuje, że chciałby wyjechać z określoną osobą lub grupą osób, w tym z osobami z innych województw, poinformuj klienta:
NFZ nie jest zobowiązany do zabezpieczenia wspólnego wyjazdu małżonkom i osobom chcącym wspólnie wyjechać (tzn. w tym samym terminie i do tego samego zakładu lecznictwa uzdrowiskowego). W miarę możliwości, jeśli skierowania zostały złożone w tym samym czasie i dotyczą tej samej grupy schorzeń, oddział wojewódzki NFZ na ogół przychyli się do próśb.

3. W przypadku, gdy klient ma już wyznaczony termin i pyta o **możliwość wyznaczenia innego terminu lub innego miejsca**, poinformuj na jakich zasadach NFZ może uwzględnić oczekiwania klienta:

Ubezpieczony powinien niezwłocznie zwrócić potwierdzone skierowanie na leczenie uzdrowiskowe do oddziału Funduszu.

Podstawą rozpatrzenia zwrotu wyznaczonego terminu i/lub miejsca leczenia uzdrowiskowego jest pisemne uzasadnienie i udokumentowanie. Oddział Funduszu uznaje zwrot (musi być dołączony oryginał potwierdzonego skierowania na leczenie uzdrowiskowe) za zasadny w udokumentowanych przypadkach, szczególnie gdy ich powodem jest nagły wypadek losowy lub choroba świadczeniobiorcy (np. pobyt w szpitalu, wyznaczone wcześniej leczenie specjalistyczne lub rehabilitacja).

W przypadku uznania zwrotu, oddział Funduszu wyznacza nowy termin realizacji skierowania w ramach posiadanych możliwości oddziału Funduszu oraz zgodnie z pierwotną datą wpływu skierowania.

W sytuacji braku pisemnego uzasadnienia lub udokumentowania zwrotu bądź zwrócenia skierowania po terminie wyznaczonego leczenia uzdrowiskowego, oddział Funduszu odsyła skierowanie do lekarza kierującego z powiadomieniem świadczeniobiorcy o zakończeniu procedowania tego skierowania.

4. W przypadku, gdy klient zgłosi się **po 18 miesiącach od wystawienia skierowania, ponieważ jego skierowanie zostało już zweryfikowane przez lekarza kierującego, a nie wie czy zostało odesłane do NFZ**, zaproponuj klientowi, że może samodzielnie sprawdzić status skierowania w przeglądarce <https://skierowania.nfz.gov.pl/> lub zaproponuj, że możesz sprawdzić w przeglądarce (w tym celu wprowadź podany przez klienta numer skierowania, datę urodzenia; po zalogowaniu



Przeglądarka skierowań na leczenie uzdrowiskowe

A | A+ | A++ | A | A | A | A |

[Strona główna](#)

Dane skierowania o nr:

Co się dzieje z moim skierowaniem:
skierowanie oczekuje w kolejce, na wyznaczenie miejsca i terminu leczenia

Dane ogólne

| | |
|---------------------------------|------------|
| Data wystawienia przez lekarza: | 2017-06-20 |
| Data wpływu do oddziału NFZ: | 2017-07-03 |
| Oddział NFZ | MAZOWIECKI |
| Dyrektywa transgraniczna: | NIE |

Ocena lekarza specjalisty zatrudnionego w NFZ

| | |
|-------------------------|---|
| Zakres leczenia: | UZDROWISKOWE LECZENIE SANATORYJNE DOROSŁYCH |
| Kierunek leczniczy: | CHOROBY REUMATOLOGICZNE (REUMATOLOGIA) |
| Data oceny skierowania: | 2017-07-21 |

Kolejka

| | |
|---|-------|
| Numer w kolejce: | 35370 |
| Przybliżony czas oczekiwania na leczenie uzdrowiskowe (w miesiącach) od daty wpływu skierowania do oddziału | 26 |

UWAGA! Skierowania ustawiane są w odrębnych kolejkach z uwagi na wskazany przez lekarza balneologa rodzaj leczenia.

do portalu poproś o dodatkową weryfikację – oddział wojewódzki NFZ) i poinformuj klienta o aktualnym etapie rozpatrywania skierowania.

- W przypadku, gdy klient chce skorzystać z **turnusu rozpoczynającego się za 1 do 14 dni czyli z tzw. „zwrotów”**, przekaż sprawę do dalszego procedowania komórce organizacyjnej ds. lecznictwa uzdrowiskowego – telefon dedykowany tzw. „zwrotom”. W przypadku braku możliwości przekierowania (numer zajęty), podaj klientowi numer kontaktowy (zapytaj w jakim województwie mieszka i wyszukaj numer kontaktowy w bazie kontaktów) <https://confluence.cen.nfz.gov.pl/display/INFOLINIA/OW+NFZ+-+wymiana+informacji>
- W przypadku gdy klient zapyta o jego **aktualny czas oczekiwania na leczenie uzdrowiskowe**, zaproponuj klientowi, że może samodzielnie sprawdzić czas oczekiwania w przeglądarce <https://skierowania.nfz.gov.pl/> lub zaproponuj, że możesz sprawdzić w wyszukiwarce (wprowadź podany przez klienta numer skierowania, datę urodzenia; po zalogowaniu do portalu poproś o dodatkową weryfikację – pytając o oddział wojewódzki NFZ) i poinformuj klienta o aktualnym czasie oczekiwania: numer w kolejce oraz przybliżony czas oczekiwania na leczenie uzdrowiskowe (w miesiącach) od daty wpływu skierowania do oddziału. Jeśli podana informacja jest niewystarczająca dla klienta, poinformuj go, że może wystąpić pisemnie (pocztą tradycyjną lub e-mailem, faxem) do właściwego oddziału wojewódzkiego NFZ.



Przeglądarka skierowań na leczenie uzdrowiskowe

A | A+ | A++ A A A

Strona główna

Dane skierowania o nr:

Co się dzieje z moim skierowaniem:
skierowanie oczekuje w kolejce, na wyznaczenie miejsca i terminu leczenia

Dane ogólne

| | |
|---------------------------------|------------|
| Data wystawienia przez lekarza: | 2017-06-20 |
| Data wpływu do oddziału NFZ: | 2017-07-03 |
| Oddział NFZ | MAZOWIECKI |
| Dyrektywa transgraniczna: | NIE |

Ocena lekarza specjalisty zatrudnionego w NFZ

| | |
|-------------------------|---|
| Zakres leczenia: | UZDROWISKOWE LECZENIE SANATORYJNE DOROSŁYCH |
| Kierunek leczniczy: | CHOROBY REUMATOLOGICZNE (REUMATOLOGIA) |
| Data oceny skierowania: | 2017-07-21 |

Kolejka

| | |
|---|-------|
| Numer w kolejce: | 35370 |
| Przybliżony czas oczekiwania na leczenie uzdrowiskowe (w miesiącach) od daty wpływu skierowania do oddziału | 26 |

UWAGA! Skierowania ustawiane są w odrębnych kolejkach z uwagi na wskazany przez lekarza balneologa rodzaj leczenia.

- W przypadku gdy klient zapyta, czy może skorzystać z leczenia uzdrowiskowego poza kolejnością, poinformuj na jakich zasadach może skorzystać z tego uprawnienia (informacje w bazie wiedzy: szczególne uprawnienia).

8. Jeśli klient z przyczyn zdrowotnych musi zrezygnować z wyznaczonego terminu, poinformuj, że powinien je zwrócić niezwłocznie, z podaniem powodu rezygnacji. Oddział uznaje zwrot za zasadny w szczególnych przypadkach m.in. z powodu choroby pacjenta, planowanej operacji, badania lub wypadku losowego. – dane teleadresowe OW NFZ