



e-Doradca NFZ – nowa usługa

e-Doradca NFZ to bezpłatna usługa, która umożliwia konsultację z pracownikiem oddziału NFZ bez wychodzenia z domu – przez spotkanie wideo

Od 24 stycznia 2022 r. do odwołania zmieniony został sposób obsługi bezpośredniej. Obsługa klientów odbywa się w formie telefonicznej, e-mailowej oraz stacjonarnej, po wcześniejszym umówieniu wizyty. Uruchomiono także nową usługę: e-Doradca NFZ.

Korzyści skorzystania z e-Doradcy

- otrzymujesz potrzebne informacje ogólne
- oszczędzasz czas
- nie musisz stać w kolejce
- nie musisz wychodzić z domu
- masz wizytę w konkretnym, zaplanowanym czasie.

Jakie informacje otrzymasz

Dzięki e-Doradcy porozmawiasz na tematy zawierające informacje ogólne, takie jak:

- ubezpieczenie zdrowotne
- prawo do świadczeń zdrowotnych
- leczenie uzdrowiskowe
- prawa pacjenta, skargi
- zasady udzielenia świadczeń i uprawnienia 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 i EFTA
- leczenie planowane.

Podczas spotkania pracownik nie będzie weryfikował Twojej tożsamości. Odpowie na pytania ogólne, nie rozwiąże jednak Twojej indywidualnej sprawy, dotyczącej np. statusu ubezpieczenia bądź braku dostępu do Internetowego Konta Pacjenta dziecka.

Kiedy możesz skontaktować się z e-Doradcą

Usługa działa w dni robocze od 8:00 do 16:00, po wcześniejszej rezerwacji wizyty.

Jak umówić się w ramach z e-Doradcą

1. Kliknij w link <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 i połączysz się z pracownikiem NFZ.

Czas spotkania z wynosi 20 minut. Gdy spotkanie się przedłuży, pracownik NFZ może je zakończyć ze względu na kolejne zaplanowane spotkanie z klientem.

Jak przygotować się do spotkania

- wybierz odpowiednie miejsce, które zapewni prywatność i ciszę podczas spotkania, z neutralnym tłem
- przygotuj komputer z kamerą i mikrofonem, laptop, tablet lub smartfon z dostępem do internetu.

Zadbaj o swoje bezpieczeństwo. Nie udostępniaj innym osobom zrzutów ekranu oraz nagrań ze spotkania.

[Poznaj szczegółowe informacje o warunkach technicznych, jakie musisz spełnić.](#)