

Procedura obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami

§1 Postawy prawne, definicje i cel

1. W oparciu o przepisy Ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się z 19 sierpnia 2011 r. (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 1824) z późn. zm. oraz Ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z 19 lipca 2019 r. (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1062) z późn. zm. wprowadza się rozwiązania organizacyjne poprawiające dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami w Opolskim OW NFZ.
2. Osoba ze szczególnymi potrzebami - osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przewyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami, (np.: – osoby z dysfunkcjami wzroku, osoby z dysfunkcjami słuchu, osoby z niepełnosprawnościami ruchowymi (poruszające się na wózkach inwalidzkich, o kulach), osoby z innymi niepełnosprawnościami oraz osoby z czasową niepełnosprawnością, kobiety w ciąży, osoby starsze i osłabione, osoby z małymi dziećmi, osoby z wózkami, osoby o nietypowym wzroście.
3. Niezależnie od komórki organizacyjnej każdy z pracowników Opolskiego OW NFZ jest zobowiązany do wspierania osób ze szczególnymi potrzebami odpowiednio poprzez:
 - ✓ wsparcie i asystę w załatwianiu spraw,
 - ✓ wskazanie funkcjonujących rozwiązań, osób i ułatwień organizacyjnych
 - ✓ pomoc i wsparcie w trakcie ewakuacji,
 - ✓ stosowanie zasad prostego języka w korespondencji do klientów.

§2 Udogodnienia, wsparcie

Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą skorzystać z następujących udogodnień i wsparcia:

1. Platforma z zabudowanym szybem (windą) prowadząca z poziomu estakady przy ulicy Ozimskiej na poziom wejścia do budynku.
2. Miejsce postojowe dla osób niepełnosprawnych znajduje się bezpośrednio przed wejściem do budynku.

3. Osoby pierwszego kontaktu odpowiedzialne za obsługę informacyjną i wsparcie komunikacyjne:
 - a. pracownik recepcji wspólnej budynku (informacja ogólna o budynku),
 - b. pracownik biura podawczego (informacja NFZ, tel. 77 40-20-100),
 - c. koordynator Sali Obsługi Klientów (informacja NFZ, wsparcie).
4. Tłumacz PJM online
 - (https://tlumacz.migam.org/nfz_opole) usługa online i spraw załatwianych w sali/punkcie obsługi stacjonarnej
 - (<https://www.nfz.gov.pl/kontakt/telefoniczna-informacja-pacienta/komunikator-video-z-udzialem-tlumacza-jezyka-migowego/>) usługa online w ramach TIP
5. Pętle indukcyjne – na wyposażeniu biura podawczego i stanowisk sali/punktu obsługi,
6. Możliwość zgłoszenia chęci skorzystania w siedzibie ze świadczenia usług tłumacza PJM, SJM i SKOGN.
 - a. Zgłoszenia chęci skorzystania ze świadczenia dokonuje osoba uprawniona będąca osobą niepełnosprawną lub osoba działająca na podstawie jej upoważnienia, zwana dalej "osobą zgłaszającą", co najmniej na 3 dni robocze przed tym zdarzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych. Termin realizacji świadczenia, o którym mowa w ust. 1, liczy się od dnia po którym nastąpiło zgłoszenie do Narodowego Funduszu Zdrowia.
 - b. Osoba zgłaszająca zobowiązana jest do wskazania wybranej metody komunikowania się oraz wskazania sprawy związanej z realizacją świadczenia.
 - c. Osoba zgłaszająca może wyznaczyć termin realizacji świadczenia.
 - d. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług tłumacza PJM, SJM i SKOGN można wnieść:
 - ✓ osobiście w biurze podawczym,
 - ✓ pisemnie za pośrednictwem poczty: 45-310 Opole, ul. Ozimska 72A,
 - ✓ za pomocą faksu 77 40-20-101,
 - ✓ za pomocą poczty elektronicznej kancelaria@nfz-opole.pl,
 - ✓ poprzez [Elektroniczną Skrzynkę \(ePUAP\)](#) adres skrytki **/b5095neto3/SkrytkaESP**.

7. Możliwość uzyskania wsparcia w załatwieniu sprawy przez osoby ze szczególnymi potrzebami inne niż wymienione w pkt. 6:
 - a. zgłoszenie chęci skorzystania ze wsparcia dokonuje się na bieżąco u pracowników pierwszego kontaktu,
 - b. wsparcie obejmuje wywiad pracownika i ustalenie potrzeb (charakter sprawy, zakres niezbędnego wsparcia, zakres dokumentów oraz warunki niezbędne do załatwienia sprawy),
 - c. przekazanie informacji do osoby merytorycznej w celu przygotowania obsługi,
 - d. pomoc i asysta w dotarciu do budynku (jeśli wymaga),
 - e. spotkanie i czynności niezbędne dla załatwienia sprawy merytorycznej,
 - f. pomoc i asysta w bezpiecznym opuszczeniu OOW (jeśli wymaga),
 - g. dla celów umówienia wizyty w innym terminie niż ppkt a) na życzenie osoby lub ze względów merytorycznych stosuje się zasady analogiczne jak określone pkt 6 a-d.

8. Komunikacja pionowa w budynku: windy wyposażone w komunikaty głosowe i przyciski z alfabetem brajla, przejazd do stref poza poziom „0” zalecany z asystą lub po konsultacji z osobą pierwszego kontaktu.