



Narodowy Fundusz Zdrowia

Śląski Oddział Wojewódzki w Katowicach

Data: 03 grudnia 2025

NFZ12-WAG-I.214.10.2023

Znak sprawy:

2025.612690.KDy

Pan

Janusz Kołder

Przewodniczący Rady Miejskiej Cieszyna

Adresat: Urząd Miejski

ul. Rynek 1

43-400 Cieszyn

dotyczy: zakończenie działalności Punktu Obsługi Klientów w Cieszynie

Szanowny Panie Przewodniczący,

w odpowiedzi na pismo nr BRM.033.36.2025, 48305.2025 z dnia 05.11.2025 r. przekazujące Uchwałę Rady Powiatu nr XIX/265/25 z dnia 29.10.2025 r., uprzejmie informuję, iż formalne zakończenie działalności Punktu Obsługi Klientów (POK) w Cieszynie nastąpiło wraz z wygaśnięciem umowy najmu lokalu zawartej na czas określony do dnia 31.08.2025 r.

Ogłoszenia o poszukiwaniu lokalu na terenie Cieszyna NFZ publikował dwukrotnie, tj. w dniu 31.10.2024 r. oraz w dniu 16.01.2025 r., kierując równolegle stosowne informacje do UM w Cieszynie (pismo nr 2024.365659.KDy z dnia 31.10.2024 r.) oraz do Starostwa w Cieszynie (pismo nr 2024.365661.KDy z dnia 31.10.2024 r.).

Wszczęte procedury pozyskania lokalu na potrzeby POK w Cieszynie - mimo podjęcia wszelkich możliwych starań przez NFZ, nie zakończyły się pozytywnym wynikiem - w odpowiedzi na publiczne ogłoszenia nie otrzymano żadnej oferty.

Powyższe okoliczności wpłynęły bezpośrednio na decyzję o zakończeniu działalności POK na terenie Cieszyna.

W tym miejscu należy przypomnieć, iż inicjatywa mająca na celu pozyskanie nowego lokalu w Cieszynie podjęta została przez NFZ już w latach 2021 - 2022 i kontynuowana była w kolejnych latach 2024 - 2025.

Odpowiadając na zapytania zawarte w cyt. Uchwale Rady Powiatu oraz w nawiązaniu do dotychczasowej korespondencji z Urzędem Miasta Cieszyn, pragnę wskazać na możliwość kontaktu klienta z Narodowym Funduszem Zdrowia w nowej formule będącej następstwem cyfryzacji usług.

Narodowy Fundusz Zdrowia zobligowany jest do stałego rozwoju e-usług jako narzędzia realizacji zadań Funduszu, co przekłada się na zmiany w formule obsługi klientów, a także na zmiany w samej strukturze organizacyjnej.

Należy podnieść, iż w ramach cyfryzacji zadań w NFZ w roku 2023 wdrożono następujące rozwiązania ustawowe: usługę e-zlecenia na wyroby medyczne (wejście w życie z dniem 01.07.2023 r.) oraz e-skierowania na leczenie uzdrowskowe (wejście w życie z dniem 01.10.2023 r.).

W formie elektronicznej z wykorzystaniem ePUAP lub IKP (Internetowe Konto Pacjenta) klienci mogą składać do Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ wnioski o wydanie EKUZ, a za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail również prośby o weryfikację ubezpieczenia zdrowotnego.

Oddział umożliwia procedowanie spraw również poprzez spotkania klientów z pracownikiem Funduszu w ramach wideokonferencji, w tym za pośrednictwem tłumacza języka migowego online.

Ponadto informacje związane z usługami świadczonymi przez NFZ istotne z perspektywy klienta dostępne są na stronie internetowej www.nfz-katowice.gov.pl w zakładce „Dla pacjenta”, a także poprzez Telefoniczną Informację Pacjenta (TIP), dającą klientom również możliwość zamówienia połączenia telefonicznego z konsultantem. Bezpłatna Telefoniczna Informacja Pacjenta (800 190 590) działa całodobowo, 7 dni w tygodniu.

Niezależnie od oferowanych e-usług Oddział organizuje jednorazowo bądź cyklicznie mobilne punkty obsługi klientów, współpracuje z podmiotami publicznymi w formie eventów promujących usługi NFZ, programy profilaktyczne etc.

Mobilne stoiska doradców NFZ umożliwiają klientom korzystanie z usług w formie kontaktu bezpośredniego, co jest istotne szczególnie dla kilku grup odbiorców, w tym dla osób w wieku senioralnym, bądź osób nieprzyzwyczajonych do kontaktu opartego o drogę cyfrową.

Oddział realizuje tego rodzaju usługi zarówno poprzez udział swoich przedstawicieli w wydarzeniach o charakterze lokalnym/regionalnym (w tym również na terenie powiatu

cieszyńskiego), ukierunkowanych na promocję zdrowia (białe soboty, dni miasta itp.), jak i poprzez wizyty stacjonarne w zainteresowanych instytucjach/gminach etc.

Podczas tego rodzaju wydarzeń doradcy NFZ na specjalnie w tym celu przygotowanym stanowisku, wydają karty EKUZ, potwierdzają Profil Zaufany, promują Internetowe Konto Pacjenta, udzielają klientom informacji o możliwościach skorzystania z leczenia uzdrowiskowego, o zasadach refundacji sprzętu ortopedycznego i środków pomocniczych, a także zachęcają do udziału w dostępnych programach profilaktycznych.

W latach 2023-2025 Oddział uczestniczył w następujących wydarzeniach lokalnych o charakterze profilaktycznym na terenie powiatu cieszyńskiego:

- 1) Akcja krwiodawstwa "Zdaj egzamin z życia" - 04.04.2023 r. - II Liceum Ogólnokształcące im. Mikołaja Kopernika w Cieszynie;
- 2) Forum Seniora "Aktywnie przez życie" - 21.04.2023 r. - w ramach kompleksu uzdrowisk w Ustroniu Hotel Wilga, Ustroń;
- 3) Dzień porad dla Seniora - 27.04.2023 r. - Pałac w Zebrzydowicach;
- 4) Pociąg bez Barrier - 03.06.2023 r. - Amfiteatr Ustroń;
- 5) Piknik integracyjny dla Cudzoziemców - 23.06.2023 r. – Skoczów;
- 6) Profilaktyka Ratuje Życie - 30.06.2023 r. – Zakład Ubezpieczeń Społecznych Inspektorat w Cieszynie;
- 7) Akcja profilaktyczno-edukacyjna „Cudowny Senior - patrz sercem”- 14.11.2023 r. - Uniwersytet Trzeciego Wieku w Cieszynie;
- 8) Klub Pacjenta - 07.12.2023 r. - Miejski Dom Kultury Prażakówka, Ustroń;
- 9) Klub Pacjenta - 04.04.2024 r. - Skoczowski Ośrodek Sportu i Rekreacji w Skoczowie;
- 10) XXII Akcja Krwiodawstwa „Zdaj egzamin z życia” - 05.04.2024 r. - Rynek Główny, Cieszyn;
- 11) „Dzieci Dzieciom, Dzieci Rodzicom” - 08.06.2024 r. -Amfiteatr Ustroń;
- 12) Dzień Osób z Niepełnosprawnością - 18.09.2024 r. - Stowarzyszenie Kultury Fizycznej, Turystyki i Integracji Osób Niepełnosprawnych w Cieszynie;
- 13) „Miasteczko zdrowia” podczas programu TVP info „Polska na tak” - 07.12.2024 r. – Rynek Wiśla;
- 14) Akcja profilaktyczna w ramach obchodów Światowego Dnia Walki z Rakiem - 04.02.2025 r. - Zespół Szkół Ekonomiczno-Gastronomicznych w Cieszynie;
- 15) Bezpiecznie na wsi mamy, bo o zdrowie dbamy - 26.02.2025 r. - Ośrodek Wypoczynkowo-Szkoleniowy Regor, Brenna;

- 16) Klub Pacjenta - 13.03.2025 r. - Klub Kuracjusza, Ustroń;
 - 17) XXIII Akcja Krwiodawstwa „Zdaj egzamin z życia” - 04.04.2025 r. - Rynek w Cieszynie;
 - 18) Dzieci-Dzieciom, Dzieci-Rodzicom - 07.06.2025 r. – Amfiteatr Ustroń;
 - 19) Dzień Seniora w Cieszynie - 05.11.2025 r. - Stowarzyszenie Rehabilitacji Kultury Fizycznej, Turystyki i Integracji Osób Niepełnosprawnych w Cieszynie;
 - 20) Klub Pacjenta - 13.11.2025 r. - Skoczowski Ośrodek Sportu i Rekreacji Skoczów;
 - 21) Klub Pacjenta - 27.11.2025 r. - Muzeum Ustrońskie, Ustroń;
- docierając bezpośrednio do zainteresowanych grup mieszkańców.

Z danych statystycznych, jakimi dysponuje Oddział, wynika, iż z usług POK w Cieszynie w skali roku kalendarzowego korzystało średnio około 8% mieszkańców całego powiatu cieszyńskiego, co ustalono w oparciu o następujące informacje:

✓ liczba klientów obsłużonych w POK w Cieszynie /wizyty osobiste/:

rok 2023 – 13716 klientów,

rok 2024 - 14269 klientów,

rok 2025 do 31.08.2025 r. - 8887 klientów (stan na 2.12.2025 r.)

✓ liczba ludności powiatu cieszyńskiego wedle danych GUS na dzień 31.12.2023 r.: 174.794 osób /źródło: www.powiat.cieszyn.pl/strona/informacje-o-powiecie/.

Praktykowana przez NFZ nowa formuła kontaktu z klientem, w tym mobilne stanowiska informacyjno-profilaktyczne, czy spotkania klientów z pracownikiem Funduszu w ramach wideokonferencji, a także funkcjonujące narzędzia w postaci e-usług, uwzględniają aktualne potrzeby oraz zachodzące zmiany.

Pragnę podkreślić, iż Oddział pozostaje otwarty na czynny udział w zdarzeniach organizowanych przez instytucje publiczne na terenie powiatu cieszyńskiego, celem promowania usług NFZ oraz realizowania działań z obszaru obsługi klientów.

Z poważaniem

Katarzyna Adamek

ŚEZD_PODPIS_IMIENAZWISKO

Dyrektor

/Dokument podpisany elektronicznie/