



Zmiana formuły Całodobowego Telefonu Informacji Medycznej

2021-06-02

Krakowski Całodobowy Telefon Informacji Medycznej od 1 czerwca przestał funkcjonować w dotychczasowej formule. Informacji o inicjatywach miasta w zakresie zdrowia udzielają pracownicy Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia UMK, a osoby potrzebujące szybkich informacji dotyczących systemu ochrony zdrowia i praw pacjenta mogą korzystać z bezpłatnej, całodobowej, ogólnopolskiej Telefonicznej Informacji Pacjenta.

Wprowadzenie zmian wiązało się z potrzebą optymalizacji działań – w dotychczasowej formule zakres funkcjonowania krakowskiej infolinii częściowo pokrywał się z usługami zapewnianymi od 2018 roku przez ogólnopolską Telefoniczną Informację Pacjenta.

Krakowski Całodobowy Telefon Informacji Medycznej działający pod numerem **12 661 22 40** został wygaszony 1 czerwca. Miasto zapewni jednak możliwość bezpośredniego kontaktu osobom szukającym informacji o bezpłatnych badaniach, programach polityki zdrowotnej dedykowanych mieszkańcom Krakowa, przedsięwzięciach promujących zdrowy styl życia, a także różnorodnych działaniach Miasta Krakowa w zakresie polityki i edukacji zdrowotnej realizowanych zgodnie z Programem Zdrowy Kraków. Informacji w tym zakresie będą udzielać pracownicy Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia UMK.

Zakres udzielanych informacji za pośrednictwem Krakowskiego Całodobowego Telefonu Informacji Medycznej i Covidowej obejmował będzie:

- 1. adresy i numery telefonów** świadczeniodawców wraz ze wskazaniem rodzaju udzielanych **świadczeń medycznych** oraz czasu oczekiwania na świadczenie z zakresu:
 - o podstawowej opieki zdrowotnej
 - o specjalistycznej opieki ambulatoryjnej
 - o pomocy doraźnej (medycyna ratunkowa)
 - o opieki całodobowej
 - o leczenia szpitalnego
 - o stomatologii
 - o rehabilitacji leczniczej
 - o leczenia uzdrowiskowego
 - o opieki długoterminowej (zakłady opiekuńczo-lecznicze i zakłady pielęgnacyjno-opiekuńcze) z terenu Miasta Krakowa, udzielających świadczeń medycznych w ramach umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej przysługujących osobom objętym powszechnym ubezpieczeniem zdrowotnym
- 2. adresy i numery telefonów** świadczeniodawców wraz ze wskazaniem rodzaju udzielanych świadczeń **z zakresu szczepień przeciwko koronawirusowi SARS-CoV-2** oraz informacji o działalności powszechnych punktów szczepień na terenie Miasta Krakowa
- 3. numer telefonu miejskiego telefonicznego punktu zgłoszeń potrzeb transportowych** oraz informacji o szczepieniach przeciwko wirusowi SARS-CoV-2
- 4. ośrodki udzielające bezpłatnej pomocy dla osób uzależnionych**, ich rodzin, ofiar przemocy domowej, klubów „Anonimowych Alkoholików (AA)” oraz telefony zaufania dla



- tych osób, z terenu Miasta Krakowa;
5. **adresy i numery telefonów** świadczeniodawców udzielających świadczeń **z zakresu pomocy społecznej i opieki paliatywno-hospicyjnej** z terenu Miasta Krakowa
 6. **adresy i numery telefonów** realizatorów **programów polityki zdrowotnej** oraz leczenia uzależnień z terenu Miasta Krakowa, a także informacji na temat aktualnej dostępności wyżej wymienionych programów;
 7. **adresy i numery telefonów organizacji pozarządowych** działających na terenie Miasta Krakowa, prowadzących działalność w dziedzinie ochrony zdrowia
 8. informacje o dostępności do świadczeń medycznych (czas oczekiwania w dniach na wykonanie usługi medycznej) u poszczególnych świadczeniodawców, o których mowa w pkt. 1. i 5., w szczególności z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z obowiązującego stanu epidemii
 9. **informacje** na temat funkcjonowania ogólnopolskiej, **całodobowej Telefonicznej Informacji Pacjenta** prowadzonej przez Narodowy Fundusz Zdrowia.

Ogólnopolska infolinia działa w systemie 24/7

Z kolei pod numerem telefonu **800 190 590** mieszkańcy Krakowa mogą skorzystać z Telefonicznej Informacji Pacjenta (TIP). Pod ten bezpłatny ogólnopolski numer telefonu mogą dzwonić wszyscy, którzy chcą uzyskać szybkie, kompleksowe i przejrzyste informacje w zakresie praw pacjenta i funkcjonowania systemu ochrony zdrowia w Polsce.

Infolinia jest dostępna przez 24 godziny, siedem dni w tygodniu na terenie całego kraju. Ponadto, w ramach TIP można skorzystać z usługi zamówienia rozmowy z konsultantem oraz usługi czatu z konsultantem na stronie internetowej NFZ. W godzinach 8.00-18.00 można też uzyskać informacje o prawach pacjenta od specjalistów Biura Rzecznika Praw Pacjenta oraz w godzinach 8.00-16.00 w dni robocze można skorzystać z wideo rozmowy z tłumaczem języka migowego.

Nadzór nad działalnością Krakowskiego Całodobowego Telefonu Informacji Medycznej i Covidowej sprawuje Wydział Polityki społecznej i Zdrowia Urzędu Miasta Krakowa.