1328_2025_SVD_krakowski_informator_srodek_ryobi_Front_10_10/22/2025_12:28:23 Kigetta

- wytarzanie pomocniczej w rzeczy konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Informacje można znaleźć również na stronie przystosowanej dla osób o zaburzeniach nosprawności słuchu: https://uokik.gov.pl/tekst-latwy-do-czytania-etr

MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW
31-549 Kraków, Al. Powstania Warszawskiego 10
Sekretariat: 12 616 93 48

Punkt Konsultacji Prawnej Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie:
Centrum Administracyjne, Al. Powstania Warszawskiego 10, parter, biuro 49 (wejście od ul. Kordylewskiego) – porady są udzielane po poniedziałku do piątku w godz. 7:40-15:30

Porady prawne są udzielane również:
telefonicznie: tel. 12 616 93 60, 12 616 93 70

Porady są udzielane wyłącznie konsumentom, mieszkańcom powiatu krakowskiego – miejsce zamieszkania w sprawach o charakterze gospodarczym.

Istnieje także możliwość uzyskania bezpłatnej pomocy prawnej:
- pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 oraz 22 293 98 16, powszednimi dniami tygodnia w godzinach 8:00-18:00, opłata jak za połączenie telefoniczne po poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-18:00, opłata wg taryfy operatora,
- w Konsumenckim Centrum Europejskiego Stowarzyszenia dla Polski, Stowarzyszenia Agulia i Stowarzyszenia Euro-Concret udzielają odpowiedzi drogą elektroniczną pod adresem: porady@dlakonsumentow.pl

FEDERACJA KONSUMENTÓW
Biuro Krajowe Federacji Konsumentów
00-924 Warszawa, ul. Tęcza 3
tel. +48 577 167 895
e-mail: sekretariat@federacja-konsumentow.org.pl
http://www.federacja-konsumentow.org.pl/

Biuro Krajowe Federacji Konsumentów w siedzibie poradnictwa pod powyższym numerem telefonu oraz adresem e-mail. Od usługi uzyskania porady należy skontaktować się z właściwym oddziałem Federacji Konsumentów.

Kontakt z Rzecznikiem Praw Dziecka odbywa się za pośrednictwem Biura Rzecznika Praw Dziecka. Wszystkie sprawy można kierować osobiście, za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie lub wysyłając list. Rzecznik gwarantuje zachowanie poufności uzyskanych informacji (należy to zaznaczyć we wniosku).

- **Dziecięcy Telefon Zaufania Praw Dziecka 800 12 12 12 oraz czat internetowy czatprd.gov.pl – telefon bezpłatny, czynny przez cała dobę, siedem dni w tygodniu** (pod numer internetowy mogą łączyć dzwonić osoby dorosłe, aby zgłosić problemy dzieci lub radzić zaniedbania

Dla dziecięcego telefonu zaufania najczęściej zgłaszane są sprawy dotyczące przemocy,problemowomocnionych,wrażeńgdzmowlicych,szkolnych i rodzinnych oraz wmikających z okresu dorastania. Zespół Dziecięcego Telefonu Zaufania prowadzi także edukację upowszechniającą prawa dziecka poprzez spotkania oraz zajęcia edukacyjne.

Umieszczenie Dziecięcego Telefonu Zaufania w strukturach Biura Rzecznika Praw Dziecka umożliwia jego konsultantom możliwość zapomowania się w tym, że w przypadku problemu dziecka, nie zapomina dalszej pomocy w oparciu o współpracę z wieloma instytucjami.

STOWARZYSZENIE LEKARZE NADZIEI
31-548 Kraków, Al. Jokoliny 7
tel. 12 414 30 05; faks 12 413 25 29
www.nadzieja@sin.org.pl

Przychodnia Lekarza dla Ludzi Bezdomnych i Uboczych mieści się we ludzkim Centrum Dzieła Pomocy Św. Ojca Pio na 1 piętrze
31-107 Kraków, ul. Smoleńsk 4
tel. 12 433 51 30
e-mail: przychodnia@sin.org.pl

Ośrodek udzielanie pomocy prawnej, pomoc wsparczaniem osobom, jakie są ich pomocą i dowiedzą się, w którym nowa w usłuwie o ochronie sprzątaliśw.

Udzielanie pomocy prawnej, pomoc wsparczaniem osobom, jakie są ich pomocą i dowiedzą się, w którym nowa w usłuwie o ochronie sprzątaliśw.

Ośrodek

1328_2025_SVD_krakowski informator_srodek_ryobi_Back_10_10/22/2025_12:28:23 Kingcrete

10.	Urząd Miasta Krakowa os. Zgody 2 (pokój nr 7)	pon.-pt. 8:00-15:30	NPP
11.			
12.	Centrum Kultury Podgórza ul. Ks. Jerzego Popiełuszki 36 (pokój nr 17)	pon.-pt. 14:00-18:00	NPO
13.			
14.	Urząd Miasta Krakowa ul. Wielopole 1 (pokój nr 304)	pon.-pt. 8:00-16:00	NPP
15.	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej ul. Na Skałce 27 (pokój nr 24)	pon.-pt. 15:30-19:30	
16.	Urząd Miasta Krakowa os. Zgody 2 (pokój nr 25)	pon.-pt. 16:00-20:00	
17.	Urząd Miasta Krakowa ul. Sarego 4 (pokój nr 124)	pon.-pt. 8:00-12:00	NPO
18.		pon.-pt. 12:00-16:00	
19.		pon.-pt. 16:00-20:00	
20.	Urząd Miasta Krakowa ul. Wielopole 17a (pokój nr 3)	pon.-pt. 8:00-12:00	NPP
21.	Urząd Miasta Krakowa os. Zgody 2 (pokój nr 7)	pon.-pt. 12:00-16:00	
22.	Urząd Miasta Krakowa Pałac Na Wodzie (Kamienica Hipolitów)	pon.-pt. 16:00-20:00	
23.	Urząd Miasta Krakowa ul. Wielicka 28a (pokój nr 15)	pon.-pt. 16:00-20:00	
24.	Urząd Miasta Krakowa Rynek Podgórski 1 (biuro nr 1)	pon.-pt. 16:00-20:00	
25.	Urząd Miasta Krakowa ul. Centuriacka 6 (pokój nr 3)	pon.-pt. 16:00-20:00	
26.	Urząd Miasta Krakowa ul. Czerwieńskiego 16 (pokój nr 19)	pon.-pt. 16:00-18:30	
27.	Zarząd Budynków Komunalnych ul. Czerwieńskiego 16 (pokój nr 19)	pon.-pt. 10:00-14:00	
28.	Miejski Centrum Profilaktyki Uzależnień Rynek Podgórski 4/2a	pon.-pt. 7:30-11:30	
29.		pon.-pt. 12:00-16:00	

- niepodsadzających obywatelstwa ukraińskiego małżonków obywateli Ukrainy, którzy przybyli z terytorium Ukrainy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- obywateli Ukrainy z Karta Polaka, którzy przybyli do Rzeczypospolitej Polskiej.
- członków najbliższej rodziny obywatela Ukrainy z Karta Polaka, którzy przybyli do Rzeczypospolitej Polskiej – **którzy przybyli do Polski od 24 lutego 2022 roku.**

Ww. osoby z Ukrainy mają prawo do świadczeń opieki zdrowotnej, udzielonych w Polsce, na analogicznych zasadach i analogicznym zakresie, jak osoby ubezpieczone w Polsce, z wyjątkiem:

- leczenia uzdrowiskowego,
- rehabilitacji uzdrowiskowej,
- prawa do leczenia za granicą,
- zwrotu środków za leczenie za granicą na podstawie dyrektywy „transgranicznej".

Szczegółowe informacje dotyczące są na stronie https://www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta/dla-pacjenta-z-ukrainy

7.3.1. Telefoniczna Informacja Pacjenta – TIP

Telefoniczna Informacja Pacjenta (TIP) to wspólny numer telefonu Rzecznika Praw Pacjenta oraz Narodowego Funduszu Zdrowia.

Działa pod bezpłatnym, ogólnopolskim numerem: 800 190 590, czynnym 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Z TIP mogą skorzystać wszyscy, którzy chcą uzyskać szybką, kompleksową i przejrzystą informację dotyczącą praw pacjenta oraz funkcjonowania systemu ochrony zdrowia w Polsce.

Infolinia Rzecznika Praw Pacjenta informuje między innymi o:

- prawach, jakie przysługują pacjentom, w tym przysługujących w konkretnej placówce medycznej lub w sanatorium,
- sposobach rozwiązania zgłaszanego problemu m.in. wskazuje gwarancje instytucji lub urzędach, do których można zgłosić skargę lub które instytucjach lub urzędach, do których można zgłosić skargę lub które w ramach swoich kompetencji mogą rozwiązać problem, pomagają rozwiązać wątpliwości odnośnie ewentualnego naruszenia praw pacjenta,
- szczegółowe informacje o dostępnych opiekach zdrowotnej,
- dogodnych dla pacjenta godzinach przyjmowania w terytorialnym Rzeczypospolitej Polskiej,
- sposobach dotarcia do placówek medycznych najwyżej położonych w danej miejscowości,
- możliwościach zgłaszania dalszej niepożądanych leków,
- uzyskania świadczenia kompensacyjnego.

Infolinie Narodowego Funduszu Zdrowia informują między innymi o:

- danych teleadresowych placówek medycznych najwyżej położonych w danej miejscowości,
- danych teleadresowych placówek NFZ,
- danych teleadresowych opieki zdrowotnej,
- zasadach i miejscach udzielania pomocy medycznej w nocy, weekendy i święta,
- zasadach i miejscach udzielania pomocy medycznej na terenie Polski,
- zasadach korzystania z dostępnej opieki zdrowotnej,
- zasadach korzystania z leczenia uzdrowiskowego,
- zasadach skierowań i rozpatrywania skarg i wniosków,
- zasadach koordynacji systemów zabezpieczenia zdrowotnego w krajach Unii Europejskiej,
- zasadach korzystania z leczenia uzdrowiskowego,
- zasadach uzyskania Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego,
- zasadach koordynacji systemów zabezpieczenia zdrowotnego w krajach Unii Europejskiej.

Szczegółowe informacje oraz tłumaczenia dotyczące zdrowotnej, udzielonych w Polsce, na analogicznych zasadach i analogicznym zakresie, jak osoby ubezpieczone w Polsce, z wyjątkiem:

- zasadach udzielania świadczeń i funkcjonowania systemu powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego,
- dokumentach potwierdzających prawo do świadczeń, systemie e-WUś, wysokości składki,
- zasadach uzyskania Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego,
- zasadach koordynacji systemów zabezpieczenia zdrowotnego w krajach Unii Europejskiej.

- wypełnij ankietę.
- anonimowo przekaż swoją opinię ordonście udzielonej porady.

Staraję się o poradę w wybranym punkcie należy przede wszystkim pamiętać o tym, żeby dostarczyć pracownikowi wszystkie dokumenty dotyczące sprawy, w szczególności: umowy, akty notarialne, pisma urzędowe, itp.

Szczegółowe informacje oraz tłumaczenia dotyczące Partnerów znajdują się na stronie: https://www.bip.krakow.pl/?doc_id=105222

Lokalizacja oraz tłumaczenia punktów nieodpłatnej pomocy prawnej (NPP) oraz nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego (NPO) na terenie Gminy Miejskiej Kraków w roku 2024:

Numer Punktu	Nazwa jednostki udzielającej lokal użytkownik lokalu	Dni i godziny udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej oraz nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego	Rodzaj świadczonej usługi
1.	Urząd Miasta Krakowa os. Zgody 2 (pokój 22)	pon.-pt. 8:00-12:00	NPP
2.		pon.-pt. 12:00-16:00	
3.		pon.-pt. 16:00-20:00	
4.	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej ul. Bełzatecka 2 (pokój nr 28)	pon.-pt. 15:30-19:30	
5.	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej ul. Izaby Poniatowskiej 3 (pokój nr 3)	pon.-pt. 16:00-20:00	
6.	Dom Pomocy Społecznej ul. Kraśnickiej 55	pon.-pt. 15:30-19:30	NPO
7.	Dom Pomocy Społecznej ul. Helclów 2 (pokój nr 10)	pon.-pt. 16:00-20:00	
8.	Miejskie Centrum Pomocy Społecznej ul. Sas-Zdzierskiego 10 (biuro nr 1 „Sokoła")	pon.-pt. 11:00-15:00	
9.	Urząd Miasta Krakowa ul. Powstania Warszawskiego 10 Punkt obsługi Podanina (pokój nr 18)	pon.-pt. 16:00-20:00	NPP

Na infolinii Krajowej Sieci Onkologicznej można uzyskać informacje:

- na temat sposobów radzenia sobie z chorobą nowotworową,
- jak zapobiegać chorobom nowotworowym,
- gdzie wykonać badania,
- z których programów profilaktyki nowotworowej można skorzystać.

- spożywanie alkoholu w miejscach zabronionych, osoby nietrzeźwe
- **niektóre wyrzeczenia drogowe:** kontroluje pojazdy ponuszające się w strefie ograniczonego ruchu, ruch nowego, strefę parkowania, przejścia dla pieszych i miejsca postojowe dla osób niepełnosprawnych.

STUDENCKA PORADNIA PRAWNA WYDZIAŁU PRAWA I ADMINISTRACJI UNIWERSYTETU JAGIELLOŃSKIEGO
30-101 Kraków, ul. Z. Krasińskiego 18/3
tel. 506 006 672
e-mail: poradnia.prawna@uj.edu.pl
https://poradnia.law.uj.edu.pl/#/#

Godzina otwarcia Sekretariatu: poniedziałek w godz. 9:00-13:00; wtorek w godz. 13:00-17:00; środa w godz. 9:00-13:00; czwartek w godz. 13:00-17:00; piątek w godz. 9:00-13:00. W okresie wakacyjnym nieczynne są każdy piątek miesiąca lipiec i sierpień.

POLSKA ORGANIZACJA PRACODAWCÓW OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH
(siedziba pracodawcy, informacje, usługi, wszystko dla pracodawców osób niepełnosprawnych)
Biuro Zarządu: 00-676 Warszawa, ul. Marszałkowska 55/73 lok. 61
tel. 514 952 613
e-mail: biuro@popon.pl
www.popon.pl; https://ekspertpopon.pl/

Sundecka Poradnia Prawna UJ nie udziela porad prawnych telefonicznie, ani ustnie. Tylko w formie pisemnych opinii.

Sundecka Poradnia Prawna Uniwersytetu Jagiellońskiego działa od roku 1997 i udziela bezpłatnych porad prawnych przede wszystkim osobom ubogim, którzy nie są w stanie ponieść kosztów profesjonalnej odpłatnej pomocy prawnej (porad ekspertów i radców prawnych), a także osobom dotkniętym, m. in. bezrobociem i wykluczeniem społecznym, zagrożonym ubóstwem lub wykluczeniem cyfrowym. Poradnia funkcjonuje w ramach programu Uniwersytetu Trzeciego Wieku. Wszyscy, którzy się zgłaszają, są poddawani dyspozycji wstępnej, w ramach której ustalamy, czy mieszczą się w kryteriach osób uprawnionych do korzystania z porady prawnej. Wszyscy zgłaszający się do poradni są kierowani do Punktu Informacyjno-Konsultacyjnego, gdzie wypełniają ankietę, na podstawie której ustalamy, czy mieszczą się w kryteriach osób uprawnionych do korzystania z porady prawnej. Jeśli tak, to wypełniają oświadczenie o sytuacji materialnej i rodzinnej, na podstawie którego ustalamy, czy mieszczą się w kryteriach osób ubogich. Jeśli nie, to kierujemy do innych poradni.

Poradnia prawna przy Fundacji Pomocy Prawnej
Kamienica Hipolitów
Rynek Podgórski 1 (biuro nr 1)
30-019 Kraków
tel. 12 422 16 16, 12 421 79 79
Sprawy konsumenckie są w sporze między przedsiębiorcą (spółką, osobą, podmiotem, który prowadzi działalność gospodarczą) a konsumentem (osobą fizyczną, która nie prowadzi działalności gospodarczej).
Zgodnie z obowiązującym prawem, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów dofinansuje działania w przypadku wsparcia konsumentów, którzy mają **bezpłatny dostęp do konsumentów w sprawach indywidualnych udzielają:**

- telefonicznie: tel. 801 440 220 oraz 22 266 76 76 (od poniedziałku do piątku w godz. 8:00-18:00; opłata wg taryfy operatora),
- pocztą (adres do pisma: https://poradnik.uokik.gov.pl/),
- rzecznicy konsumenta,

W Urzędzie Miasta Krakowa pracownicy konsumenci udzielają porad w ramach analizy dokumentów bezpłatną pomoc prawną konsumenci mają uzyskać m. in. u miejskich i lokalnych rzeczników konsumentów.

Do Ich kompetencji należy:

- zapewnianie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumenckich,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,

Charytatywny Punkt Wydawania Darów, Leków i Materiałów Medycznych SLN jest czynny w poniedziałki i środy w godz. 14:00-16:30 oraz we wtorki, czwartki i piątki w godz. 11:00-13:30

MAŁOPOLSKIE CENTRUM INFORMACJI KULTURALNEJ
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH GALERIA „STAŃCZYK"
30-079 Kraków, ul. Krolewska 94
tel./faks 12 636 85 84
e-mail: galeriastanczyk@pl.pl
www.dzn.org.pl/bon/stanczyk.html
Czynne na bonach pełnoletnich w godz. 11:00-13:00

POLSKA ORGANIZACJA PRACODAWCÓW OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH
(siedziba pracodawcy, informacje, usługi, wszystko dla pracodawców osób niepełnosprawnych)
Biuro Zarządu: 00-676 Warszawa, ul. Marszałkowska 55/73 lok. 61
tel. 514 952 613
e-mail: biuro@popon.pl
www.popon.pl; https://ekspertpopon.pl/

STRAŻ MIEJSKA MIASTA KRAKOWA
Komenda Straży Miejskiej
31-982 Kraków, ul. Krakowska 94
tel. sekretariat (ne służy do zgłaszania interwencji): 12 413 77 03
e-mail: smzam@straznimiejska.krakow.pl
biuro prasowe, informacje, usługi, wszystko dla pracodawców osób niepełnosprawnych)

Całodobowy numer interwencyjny Straży Miejskiej: 986 (zamowa z telefonów komórkowych lub z sekcjonamrtu – nie ma potrzeby wybierania numeru kierunkowego).

Bardzo ważna inicjatywa krakowskiej Straży Miejskiej jest uruchomienie specjalnego, czynnego cała dobę, numeru telefonu **515 251 986**, pod którym **wyłącznie osoby niesłyszące** za pomocą SMS mogą zgłaszać interwencje dyżurnemu Straży Miejskiej. Osoba korzystająca z numeru powinna w treści wiadomości własnej adres osoby skarżącej oraz opis zdarzenia.

Straż Miejska ma obowiązek reagowania przede wszystkim na:

- wyrzuty śmieci, zanieczyszczenia, zakłócenie spokoju i porządku publicznego, zakłócanie spokoju i porządku w miejscach publicznych, w tym przypadki picia alkoholu w miejscach publicznych, zanieczyszczanie ulic i terenów miasta,

- w poniedziałek w godzinach 12:00-18:00
- od wtorku do piątku w godzinach 08:30-14:30

- w siedzibie Oddziału w Wawrzyszu Szczu – 33-300 Nowy Sącz, ul. Piłsudskiego 14
- od poniedziałku do piątku w godzinach 08:30-14:30

- w siedzibie Oddziału w Tarnowie – 33-100 Tarnów, ul. Mostowa 7
- od poniedziałku do piątku w godzinach 08:30-14:30

Porady prawne w języku ukraińskim:

Porady z zakresu legalności zatrudnienia obywateli Ukrainy na terytorium RP w języku ukraińskim udzielane są od poniedziałku do środy w godzinach od 16:00 do 20:00 pod numerem telefonu:

- 22 111 35 29 – telefon rekomendowany dla uczniów/cnów świadczących pracę na terenie województwa: podkarpackiego, małopolskiego, śląskiego, opolskiego i dolnośląskiego.

Porady pisemne i online:

- z wykorzystaniem poczty elektronicznej: adres e-mail: kancelaria@krakow.pip.gov.pl

Sundecka Poradnia Prawna Uniwersytetu Jagiellońskiego działa od roku 1997 i udziela bezpłatnych porad prawnych przede wszystkim osobom ubogim, którzy nie są w stanie ponieść kosztów profesjonalnej odpłatnej pomocy prawnej (porad ekspertów i radców prawnych), a także osobom dotkniętym, m. in. bezrobociem i wykluczeniem społecznym, zagrożonym ubóstwem lub wykluczeniem cyfrowym. Poradnia funkcjonuje w ramach programu Uniwersytetu Trzeciego Wieku. Wszyscy, którzy się zgłaszają, są poddawani dyspozycji wstępnej, w ramach której ustalamy, czy mieszczą się w kryteriach osób uprawnionych do korzystania z porady prawnej. Wszyscy zgłaszający się do poradni są kierowani do Punktu Informacyjno-Konsultacyjnego, gdzie wypełniają ankietę, na podstawie której ustalamy, czy mieszczą się w kryteriach osób ubogich. Jeśli nie, to kierujemy do innych poradni.

Poradnia prawna przy Fundacji Pomocy Prawnej
Kamienica Hipolitów
Rynek Podgórski 1 (biuro nr 1)
30-019 Kraków
tel. 12 422 16 16, 12 421 79 79
Sprawy konsumenckie są w sporze między przedsiębiorcą (spółką, osobą, podmiotem, który prowadzi działalność gospodarczą) a konsumentem (osobą fizyczną, która nie prowadzi działalności gospodarczej).
Zgodnie z obowiązującym prawem, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów dofinansuje działania w przypadku wsparcia konsumentów, którzy mają **bezpłatny dostęp do konsumentów w sprawach indywidualnych udzielają:**

- telefonicznie: tel. 801 440 220 oraz 22 266 76 76 (od poniedziałku do piątku w godz. 8:00-18:00; opłata wg taryfy operatora),
- pocztą (adres do pisma: https://poradnik.uokik.gov.pl/),
- rzecznicy konsumenta,

W Urzędzie Miasta Krakowa pracownicy konsumenci udzielają porad w ramach analizy dokumentów bezpłatną pomoc prawną konsumenci mają uzyskać m. in. u miejskich i lokalnych rzeczników konsumentów.

Do Ich kompetencji należy:

- zapewnianie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumenckich,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,

- **wyroby medyczne:**
  - organizacja zaopatrzenia w refundowane wyroby medyczne: tel. 12 29 88 364, 12 29 88 365, 12 29 88 368,
  - rozliczanie zaopatrzenia w refundowane wyroby medyczne: tel. 12 29 88 342, 12 29 88 349, 12 29 88 369, 12 29 88 391,
  - potwierdzanie/anulowanie zleceń na zaopatrzenie w wyroby medyczne na terenie Krakowa – Kraków, ul. Wadowicka 8W.

Od 1 stycznia 2020 r. zmienił się sposób potwierdzania i weryfikacji zleceń na zaopatrzenie w wyroby medyczne.

Uprawnienia pacjentów do refundacji wyrobów medycznych są weryfikowane i potwierdzane za pośrednictwem serwisów internetowych i usług informatycznych na etapie wypisywania zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne przez lekarza specjalistę (lub inną osobę uprawnioną do wystawienia zlecenia – np. pielęgniarkę, fizjoterapeutę). Tylko w sytuacjach wyjątkowych – braku dostępu do serwisów internetowych i usług informatycznych (np. wtedy gdy lekarz wypisze zlecenie poza systemem informatycznym – np. ręcznie), zlecenie można zweryfikować i potwierdzić prawo do świadczenia w dowolnie wybranym przez pacjenta oddziale wojewódzkim NFZ na terenie całej Polski, niezależnie od miejsca zamieszkania, w Krakowie przy ul. Wadowickiej 8W. Zlecenie można potwierdzić osobiście lub przez inną osobę oraz listownie.

Od 1 października 2023 r. istnieje **obowiązek** wystawiania zleceń na zaopatrzenie w wyroby medyczne i zleceń naprawy wyrobu medycznego w postaci elektronicznej (**e-zlecenia**).

UPRAWNIENIA OSÓB ZE ZNACZNYM STOPNIEM NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI
Od 1 lipca 2018 roku osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności, na mocy ustawy o szczególnych rozwiązaniach, mogą skorzystać poza kolejnością ze świadczeń opieki zdrowotnej udzielanych w poradniach specjalistycznych (ambulatoryjnej opiece specjalistycznej), w szpitalach, z usług farmaceutycznych w aptekach oraz ze świadczeń rehabilitacji leczniczej, zgodnie ze wskazaniami medycznymi. Mają także prawo do nielimitowanego zaopatrzenia w wyroby medyczne, każdorazowo na zlecenie osoby uprawnionej.

Świadczenia opieki zdrowotnej dla osób ze znacznym stopniem niepełnosprawności udzielane są poza kolejnością przyjęć wynikającą z prowadzonych w placówkach medycznych list oczekujących, co oznacza, że:

przewodnika, wpisanych do rejestru tłumaczy, prowadzonego przez Wojewodę Małopolskiego. W celu umówienia wizyty, w której będzie uczestniczył tłumacz migowy, należy przesłać zgłoszenie na adres poczty elektronicznej: informacja@nfz-krakow.pl lub zadzwonić na numer telefonu **800 190 590**.

Czas oczekiwania na wyznaczenie takiej wizyty w Oddziale to co najmniej 3 dni od daty przekazania zgłoszenia do Oddziału

Koszty wynagrodzenia tłumacza ponosi Małopolski Oddział Wojewódzki NFZ.

Cicha godzina w Małopolskim Oddziale Wojewódzkim NFZ odbywa się w każdy wtorek w godz. 14:00–15:00. W tym czasie zapewnione jest wyciszenie i spokój, ograniczenie bodźców wzrokowych i słuchowych, których nadmierne natężenie jest szczególnie uciążliwe dla osób w spektrum autyzmu. Światła są wygaszone lub przyciemnione, a telefony i komunikaty głosowe wyciszone. Rozmowy są prowadzone – zarówno przez pracowników jak i klientów – w sposób cichy i niezakłócający spokoju.

Osoby ze szczególnymi potrzebami oraz ich opiekunowie mogą także skorzystać z wydłużonego, 30-minutowego czasu obsługi, w odizolowanym, wyciszonym pomieszczeniu. Taką wizytę w Małopolskim Oddziale Wojewódzkim NFZ można zarezerwować przez stronę internetową: https://rejestracja.nfz-krakow.pl/

E-DORADCA
Z pracownikami MOW NFZ można skontaktować się także poprzez usługę e-doradca. Umożliwia ona bezpłatną konsultację podczas wideospotkania, za pomocą ogólnodostępnej aplikacji Microsoft Teams.

Z e-doradcą można porozmawiać jedynie na tematy ogólne (nie są udzielane informacje zawierające dane osobowe):

- ubezpieczenie zdrowotne,
- prawo do świadczeń zdrowotnych,
- leczenie uzdrowiskowe,
- prawa pacjenta, skargi,
- zasady udzielenia świadczeń i uprawnienia szczególne (osoby ze szczególnymi uprawnieniami np. osoby z orzeczoną niepełnosprawnością, krwiodawcy, kombatanci itp.),
- ubezpieczenie dobrowolne, wysokość składki,
- refundacja i realizacja zleceń na wyroby medyczne,

- **Telefon zaufania dla osób cierpiących z powodu uzależnień behawioralnych**, (są to wszystkie uzależnienia, które nie są związane z zażywaniem substancji psychoaktywnych (alkoholu, narkotyków), czyli na przykład uzależnienie od hazardu, uzależnienie od internetu lub komputera, seksoholizm, pracoholizm, uzależnienie od zakupów czy objadania się).
  Działa **codziennie w godz. 17:00–22:00** pod numerem **801 889 880**. Koszt połączenia z telefonów stacjonarnych to koszt jednego impulsu, według taryfy operatora. Koszt połączenia z telefonów komórkowych – cena za każdą minutę, zależnie od taryfy operatora.
- **Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia" Instytutu Psychologii Zdrowia**
  00-023 Warszawa, ul. Widok 24 (II piętro) Sekretariat: tel. 22 824 25 01, (sekretariat czynny w godzinach: poniedziałek-piątek: 8:00–20:00, sobota: 9:00–14:00)
  e-mail: sekretariat@niebieskalinia.pl
- **Okręgowy Ośrodek dla Osób Pokrzywdzonych Przestępstwem** oraz 6 lokalnych punktów (Warszawa-Mokotów, Warszawa-Wola, Warszawa-Żoliborz, Grodzisk Mazowiecki, Pruszków, Piaseczno) Okręgowy Ośrodek Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przestępstwem 00-023 Warszawa, ul. Widok 24 (II piętro),
  tel. do osoby pierwszego kontaktu: tel. 22 824 25 01;
  godziny urzędowania pracownika I kontaktu: poniedziałek, środa, piątek: 8:00–15:00; wtorek, czwartek: 13:00–20:00; sobota: 9:00–14:00

OKRĘGOWY OŚRODEK POMOCY DLA OSÓB POKRZYWDZONYCH PRZESTĘPSTWEM
Krakowskie Forum Organizacji Społecznych KraFOS
30-347 Kraków, ul. Kapelanka 60, parter, lokal nr 8
tel. 12 421 22 88
całodobowy telefon: 504 704 933
e-mail: pokrzywdzeni@krafos.pl
https://pokrzywdzeni.krafos.pl/
EPUAP: /Krafos/SkrytkaESP

Ośrodek zapewnia bezpłatną pomoc specjalistyczną oraz materialną osobom pokrzywdzonym przestępstwem oraz członkom ich rodzin. Skorzystać można między innymi z pomocy psychologicznej, psychoterapeutycznej, prawnej i mediacji. Pomoc psychologiczna udzielana jest również świadkom. W razie potrzeby skorzystania z pomocy należy przyjść, zadzwonić lub napisać – osoba

- **Punkt Konsultacyjny**
  31-419 Kraków, ul. Rozrywka 1
  tel. 12 411 41 21 wew. 115
  - dyżury psychologa: poniedziałek, środa, piątek: 7:30-15:30, wtorek, czwartek: 7:30-18:00,
  - dyżury prawnika: wtorek, czwartek: 11:00–15:00.
- **Filia Punktu Konsultacyjnego**
  30-533 Kraków, Rynek Podgórski 4/2a
  tel. 12 656 27 34
  - dyżury psychologa: wtorek: 8:00-16:00,
  - dyżury prawnika: poniedziałek: 16:30-19:00, wtorek: 16:00-18:30.

Porady i konsultacje w zakresie szeroko rozumianej problematyki uzależnień dla osób uzależnionych i używających szkodliwie (alkoholu, alkoholu i narkotyków, leków, dopalaczy, nikotyny), współuzależnionych (partnerów osób uzależnionych), członków rodzin oraz osób bliskich jak również pracowników instytucji pomocowych. Pomoc w zakresie poradnictwa poprzez: anonimowe i nieodpłatne spotkania o charakterze konsultacyjnym i motywacyjnym dla osób zgłaszających się z własnej inicjatywy, a także z osobami opuszczającymi Dział Opieki Nad Osobami Nietrzeźwymi oraz cykliczne spotkania motywujące do podjęcia terapii z osobami uzależnionymi.

- **Telefon Zaufania dla osób z problemem alkoholowym i członków ich rodzin** tel. 12 411 60 44 czynny całą dobę

Telefon dedykowany jest szczególnie osobom dotkniętym problemem alkoholowym (osoby uzależnione, rodziny lub bliscy osób uzależnianych, osoby pijące ryzykownie). Telefoniczne poradnictwo jest również świadczone osobom nadużywającym innych substancji psychoaktywnych, doświadczonym przemocą, problemami zdrowotnymi i innymi problemami egzystencjalnymi. Jedną z nielicznych tego typu działalności pomocowych w Polsce, działających całą dobę.

KRAKOWSKIE CENTRUM TERAPII UZALEŻNIEŃ
30-552 Kraków, ul. Wielicka 73
tel. 505 163 623 lub centrala tel. 12 425 57 47
https://kctu.pl/
Centrala telefoniczna obsługuje następujące wewnętrzne numery:
1 - Ośrodek Psychoterapii Uzależnień i Współuzależnienia
2 - Ośrodek Psychoterapii DDA

Internetowa rezerwacja wizyt w sali obsługi klientów przy ul. Wadowickiej 8W w Krakowie jest możliwa za pośrednictwem strony:
https://rejestracja.nfz-krakow.pl/

System umożliwia również sprawdzenie aktualnych kolejek.

UDOGODNIENIA dla osób ze szczególnymi potrzebami:

Budynek, w którym mieści się sala obsługi klientów Małopolskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ w Krakowie, jest przystosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Do budynku prowadzą automatycznie rozsuwane drzwi, przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego, przy których znajduje się pochyłnia. Dodatkowo od strony parkingu jest wydzielone drugie wejście, pozbawione jakichkolwiek barier architektonicznych – stopni i progów. Korytarze w budynku są przystosowane do swobodnego przejazdu wózka inwalidzkiego. Toaleta dla osób z niepełnosprawnościami znajduje się na parterze z wejściem bezpośrednio z poczekalni przy sali obsługi klientów. W toalecie znajduje się także półka stomijna oraz przewijak dla niemowląt.

Budynek w kilku miejscach jest oznakowany widocznym z ulicy logo Małopolskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ w Krakowie. W środku budynku na poziomie wzroku znajduje się oznakowanie ułatwiające poruszanie się po budynku.

Przed budynkiem zostały wyznaczone dwa miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami oznakowane pionowymi tablicami oraz poziomym oznakowaniem kolorem niebieskim z symbolem niepełnosprawności ruchowej.

Parter budynku został wyposażony w ścieżki naprowadzające oraz tyflomapę przy wejściu, co stanowi duże ułatwienie dla osób z dysfunkcją wzroku, szczególnie, że są to rozwiązania kompatybilne.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

Bezpośrednia obsługa klientów odbywa się w sali usytuowanej na parterze, która jest dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami i osób ze szczególnymi potrzebami.

Jest w niej wydzielone stanowisko dla osób z niepełnosprawnościami, wyposażone w biurko z możliwością sterowania wysokością oraz pętlą indukcyjną dla osób niedosłyszących.

Małopolski Oddział Wojewódzki NFZ zapewnia możliwość korzystania przez osobę uprawnioną z usługi wybranego **tłumacza języka migowego** lub tłumacza

- placówka medyczna udziela świadczeń opieki zdrowotnej w dniu zgłoszenia,
- w przypadku, gdy udzielenie świadczenia nie jest możliwe w dniu zgłoszenia, poradnia wyznacza inny termin poza kolejnością przyjęć wynikającą z prowadzonej przez nią listy oczekujących,
- świadczenie z zakresu ambulatoryjnej opieki specjalistycznej nie może być udzielone później niż w ciągu 7 dni roboczych od dnia zgłoszenia.

Uwaga! **Konieczne jest przedstawienie dokumentu potwierdzającego uprawnienie**, tj. orzeczenia o znacznym stopniu niepełnosprawności. Szczegółowe informacje w tej sprawie można znaleźć na stronie https://www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta/prawa-pacjenta/uprawnienia-szczegolne/.

INTERNETOWE KONTO PACJENTA
Internetowe Konto Pacjenta (IKP) to internetowa aplikacja, dzięki której w szybki i bezpieczny sposób można sprawdzić informacje związane ze swoim zdrowiem.

Znajdują się tu informacje o:

- e-receptach wystawionych, zrealizowanych, a także o tych, które zostały zrealizowane częściowo,
- dawkowaniu leku, który przepisał lekarz,
- bezpłatnych lekach dla osób 65+ i do 18. roku życia,
- historii wizyt w przychodni/u lekarza oraz innych zdarzeniach medycznych, również finansowanych prywatnie,
- pomocy, jakiej udzielono, a także, ile NFZ zapłacił za świadczenia,
- wystawionych skierowaniach i e-skierowaniach,
- wystawionych e-zleceniach na wyroby medyczne,
- e-zwolnieniach i zaświadczeniach lekarskich wystawionych w związku z chorobą i macierzyństwem,
- szczepieniach,
- historii leczenia osoby bliskiej, która udzieliła stosownego upoważnienia — a także dziecka do 18. roku życia,
- tym, kto i kiedy zgłosił zainteresowanego do ubezpieczenia zdrowotnego, o wysokości opłaconych składek czy dacie zarejestrowania ostatniej składki,
- lekach (można sprawdzić każdy lek dopuszczony do obrotu w Polsce),
- wyrobach medycznych zrefundowanych przez NFZ,

3 - Dział Administracji, Sekretariat Dyrektora
4 - Faks
e-mail: poradnia@kctu.pl

Wszechstronna pomoc specjalistów dla osób uzależnionych (od alkoholu, narkotyków, hazardu, internetu) oraz „eksperymentujących" z różnymi substancjami, a także dla dzieci (również dorosłych) osób uzależnionych oraz innych członków rodzin, w których jest osoba uzależniona. KCTU udziela świadczeń zdrowotnych w trybie ambulatoryjnym oraz dziennym dla osób uzależnionych oraz ich rodzin. Świadczenia finansowane są przez Narodowy Fundusz Zdrowia, Urząd Miasta Krakowa oraz ze środków Funduszu Rozwiązywania Problemów Hazardowych.

- **Punkt Konsultacyjny KCTU**
  30-552 Kraków, ul. Wielicka 73 – par