



НАЦИОНАЛНА ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНА КАСА

Харта на клиента



Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)	
Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО:	• На интернет страницата ни www.nhif.bg ще намерите информация за местонахождението на всички Районни здравноосигурителни каси (РЗОК) в страната. • достъпът до ЦУ на НЗОК с градски транспорт: метро – спирка „Джеймс Баучер“ трамвай № 10 – спирка читалище „Пенчо Славейков“
Паркиране	• за достъп до ЦАО в Централно управление на НЗОК, гр. София, ул. „Кричим“ № 1, е осигурено място за паркиране на автомобили за инвалиди, а паркирането в района е възможно в режим „зелена зона“
Удобно работно време	• от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	• работното време • гишетата за заявяване и получаване на документи • информация за услугите • приемна за граждани • приемна за граждани с увреждания в ЦУ на НЗОК
За клиенти със специфични потребности:	осигурен е адаптиран достъп до ЦАО в ЦУ на НЗОК, чрез: • приемна за граждани с увреждания • подемна платформа за инвалидни колички • асансьор за достъпна среда • тактилни указателни табели и международни символи за достъпност • предупредителни жълти ленти на първо и последно стъпало на вътрешната стълбищна клетка • двойни ръкохватки по стълбищата • контрастни ленти върху стъклени повърхности • санитарно помещение • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
В ЦАО на Ваше разположение са:	• достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност за сядане на не по-малко от четирима потребители, маса, бюро и плот за попълване и окомплектоване на документи; • осветление, покриващо всички зони във вътрешните

	пространства на помещенията • питейна вода и възможност за ползване на тоалетна • възможност за ползване на безплатен достъп до интернет • Обособен кът за детски занимания в приемната за граждани в ЦУ на НЗОК • възможност за копиране на документи в ЦАО в ЦУ на НЗОК • наличност на бланки и формуляри, заявления, анкетни карти, листа и химикали
--	--

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	• любезно, с лично отношение, уважение и търпение • при спазване на конфиденциалност
Информация за услугите ни ще намерите:	• на интернет страницата ни в секция Административно обслужване; • на място в ЦАО в ЦУ на НЗОК и във всички РЗОК; • на електронно табло • на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги, групирана по материя
Съдействие на място в ЦАО ще получите от нашите служители, които:	• ще отговорят на въпросите Ви • ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването.
В секция ONLINE на нашата интернет страница	• в раздел online консултации може да получите отговор на всички въпроси, зададени от пациенти или от договорни партньори. • срокът за отговор е до 5 работни дни.

Предимства на обслужването

Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	• По Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ), като достъп до обществена информация се предоставя въз основа на писмено заявление, за което се ползва образец или въз основа на устно запитване. За писмени се считат и заявленията, получени в НЗОК по електронен път на електронен адрес- zdoi-nhif@nhif.bg. Или чрез платформата за достъп до обществена информация по чл.15 в от ЗДОИ. В тези случаи не се изисква електронен подпис. Писмените заявления се подават и регистрират в ЦАО на ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК. Заявлението се подава лично или по пощенски път - в ЦУ на НЗОК всеки работен ден от 9.00 ч. до 17.00 ч. в ЦАО на НЗОК (на адрес: 1407 София, ул. „Кричим №1) или в Районните здравноосигурителни каси (РЗОК) по местопребиваване. Подадените в РЗОК заявления се изпращат в ЦУ на НЗОК за разглеждане. Устните запитвания за достъп до обществена информация се приемат от служител в дирекция „Връзки с обществеността и протокол“ (ВОП), съответно от определен служител на 28-те РЗОК. Служителят попълва протокол за устно запитване, който се подписва от заявителя и служителя и
---	--

	се регистрира в съответното деловодство в РЗОК или в ЦАО на НЗОК. С цел осигуряване на прозрачност в дейността на НЗОК/РЗОК и за максимално улесняване на достъпа до обществена информация, на интернет страницата на НЗОК в секция „За НЗОК“, раздел „Достъп до обществена информация“ са публикувани „Вътрешни правила по прилагане на Закона за достъп до обществена информация в Националната здравноосигурителна каса № РД- 16-70/ 05.11.2019 г. • на устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути • на писмени запитвания от общ характер – в определените по закон срокове – до 5 работни дни • Въпроси, свързани с правата на здравноосигурени граждани в страните членки на ЕС/ЕИП и конфедерация Швейцария и на чужди осигурени лица по реда на Директива 2011/24/ЕС онлайн рубрика на интернет страницата на НЗОК /по чл.30, т.8 и 9/ от ПУД на НЗОК/ и координация на системите за социална сигурност в ЕС - euro-rights@nhif.bg
Бързо обслужване	В рамките на 20 минути: • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи
Възможност за консултация с експерти	• Консултации в приемните на НЗОК или отговор на въпроси, зададени по телефона относно Вашите права като здравноосигурени и медицинската помощ ,която може да получите: 1.Приемна на ул. „Любата“, №15. Работно време от 9:00 до 17,30 часа и телефон: 02/965 9387 - за набиране от аналогов и от мобилен телефон /GSM/. • Експертите в приемната: - информират здравноосигурените граждани за правата им на всички нива на системата на здравеопазването в България; - извършват консултиране на чужди осигурени лица, желаещи да ползват конкретно здравно обслужване в лечебни заведения в България, по реда на Директива 2011/24/ЕС; 2.Приемна на ул. „Кричим“ № 1, по въпроси на граждани, свързани с координация на системите за социална сигурност и издаване на европейски удостоверителни документи за страните от Европейския съюз (ЕС), държавите по Споразумението за Европейското икономическо пространство (ЕИП), Конфедерация Швейцария и за държави, с които има действащи двустранни договори за социално осигуряване, включващи в обхвата си здравно осигуряване: Работно време с граждани от 9:00 до 17:30 часа и на тел. +359 2 965 91 16- за набиране от аналогов и от мобилен телефон; +359 2 965 9158 експерти от отдел „Координация на системите за социална сигурност“ в дирекция „Лечение в чужбина и координация на системите за социална сигурност“

	3.Приемна на ул. „Кричим“№1, по въпроси на граждани, свързани с подаване на заявления за одобряване на лечение в България и чужбина по реда на НАРЕДБА № 2 от 27.03.2019 г. за медицинските и други услуги по чл. 82, ал. 1а и 3 от Закона за здравето и за реда и условията за тяхното одобряване, ползване и заплащане за лица под и над 18г. възраст: Работно време с граждани от 9:00 до 17:30 часа и на тел: +359 2 965 9193; : +359 2 965 9119; +359 2 965 9282; + 359 2 965 9185 и +359 2 965 9277 експерти от отдел „Лечение и здравно обслужване на деца“ и отдел „Лечение и здравно обслужване на лица над 18“ отдел „ +359 2 965 9287; +359 2 965 9263; + 359 2 965 9195 експерти от отдел „Лечение и трансгранично здравно обслужване“ в дирекция „Лечение в чужбина и координация на системите за социална сигурност“ (по въпроси свързани с издаване на разрешение (формуляр S2) за планирано лечение извън държавата по осигуряване/пребиваване по реда на европейските регламенти, както и с издаване на предварително разрешение за възстановяване на разходите за трансгранично здравно обслужване в ЕС по реда на Директива 2011/24/ЕС. Консултации по Националният телефонен номер/зелен телефон/0800-14-800. Гражданите, които търсят информация за правата си като здравноосигурени при ползване на медицински услуги и ЕЗОК могат да се свързват с експертите на институцията от стационарни телефони, телефонни номера към всички мобилни оператори, както и от чужбина. Времетраенето на една консултация е 5 минути.
Ще ви обслужим само на едно гише	В ЦАО няма да Ви се наложи за регистрирането на документите, които подавате: • да посещавате повече от едно гише • да посещавате два пъти едно и също гише
Проверете статуса на Вашата услуга онлайн или по телефон	• На тел: +359 2 965 9116, и +359 2 965 9158 може да получите информация за здравноосигурителните Ви права в Европейската общност • На тел: +359 2 965 9193 и +359 2 965 9119 може да получите информация за Вашите права за лечение и здравно обслужване на деца и лица над 18 години в България и в чужбина • Проверка на статуса на Вашата услуга по телефона може да се осъществи на телефон +359 2 965 9230 и +359 2 965 9156 отдел Административно обслужване в ЦУ на НЗОК. • За лечение в България и в чужбина на лица до 18- годишна възраст по реда на НАРЕДБА № 2 от 27.03.2019 г. за медицинските и други услуги по чл. 82, ал. 1а и 3 от Закона за здравето и за реда и условията за тяхното одобряване, ползване и заплащане на интернет страницата на НЗОК в рубрика „Лечение в България и в чужбина“, подрубрика „Лечение в България и в чужбина на деца“ • За лечение в България и в чужбина на лица над 18-годишна възраст по реда на НАРЕДБА № 2 от 27.03.2019 г. за медицинските

	и други услуги по чл. 82, ал. 1а и 3 от Закона за здравето и за реда и условията за тяхното одобряване, ползване и заплащане на интернет страницата на НЗОК в рубрика „Лечение в България и в чужбина“, подрубрика „Лечение в България и в чужбина на лица над 18 години“ • Въпроси, свързани с движението по подадени заявления по отношение на възстановяване на разходи може да се отправят по електронна поща: fin_assist@nhif.bg и на тел. +359 2 965 9325; +359 2 965 9295; +359 2 965 9348; +359 2 965 9362; +359 2 965 9366; +359 2 965 9374; +359 2 965 9399; +359 2 404 9078 – експерти от отдел „Възстановяване на разходи и оценка на заявления“ и отдел „Управление на бюджет и отчитане на дейността“ в дирекция „Бюджет и финансови параметри“ • Гражданите, подали заявление за изготвяне на експертиза за отпускане на скъпоструващи лекарствени продукти, по чл.78, т.2 от ЗЗО могат да направят справка относно статуса му в РЗОК, в която е подадено съответното заявление
--	--

Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

➤ На място в ЦАО

Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО

- Обърнете се към служителите ни в ЦАО, които ще се свържат с експерта по Вашия казус

➤ Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор, като ги подадете:

- гр. София, ул. „Кричим“ №1, както и на адресите на всички РЗОК в страната
- www.nhif.bg
- в обозначената кутия в ЦАО

➤ Обадете ни се

Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате

За връзка с:

- ЦАО: гр. София, ул. „Кричим“ №1 – 02 965 9230, както и на телефоните на всички РЗОК в страната
- Началника на отдел АОА, дирекция ЧРАО – 02 965 9132

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:

- получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка
- резултатите от измерването на удовлетвореността Ви
- предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!

Хартата на клиента е утвърдена със Заповед на Управителя на НЗОК № РД-09-752//30.07.2020 г.