

# S komplikovanými případy pomůže na pobočce specialista. Je třeba se předem objednat

26.11.2025 - Viktorie Plívová | Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR

**Všeobecná zdravotní pojišťovna do konce roku zahájí na vybraných pobočkách pilotní projekt zaměřený na zlepšení obsluhy klientů na pobočkách. Složitější agendu budou nově řešit zaměstnanci specializující se na konkrétní problematiku. Přístup, který by měl být postupně zaveden plošně, má zajistit vyšší komfort pro klienty, zkrátit dobu vyřizování náročnějších požadavků a zefektivnit provoz zejména na vytížených pobočkách.**

V první fázi se pilotní projekt zaměří na agendu spojenou s pobyty v zahraničí a na složitější případy evidence klientů v systému pojištění. Mezi specializace bude patřit také problematika pobytů nezletilých cizinců a vybraná zdravotní témata, například lázeňská péče či zdravotnické pomůcky. Tyto oblasti byly vybrány na základě dosavadní praxe a potřeby mít více času a odborných znalostí na jejich vyřízení.

Na všechny pobočky zapojené do pilotního projektu specializace se lze předem on-line objednat. Klientům doporučujeme, aby tak vždy učinili – zajistí si tak rychlé a bezproblémové vyřízení. Pokud při on-line rezervaci vyberou agendu obsluhovanou specialisty, systém automaticky zobrazí nabídku jejich volných termínů. Klientům, kteří dorazí bez objednání, pomohou zaměstnanci na informacích s rezervací nejbližšího dostupného termínu. *„V urgentních případech samozřejmě zajistíme řešení i bez předchozího objednání. Byli bychom však rádi, kdyby klienti vnímali, že se od prosince mohou s touto praxí na pobočkách VZP ČR setkávat, a maximálně využívali možnost objednat se předem,“* vysvětluje **Ivan Duškov, náměstek ředitele VZP pro služby klientům.**

Cílem VZP je poskytovat komplexní a kvalitní službu s individuálním přístupem. V případě složitějších agend bude klient před sjednanou návštěvou kontaktován zaměstnancem pobočky, aby se domluvili například na potřebných dokumentech, které je třeba zajistit a přinést s sebou. Klient se tak vyhne situaci, kdy by musel opakovaně navštívit pobočku s předtím chybějícími podklady a znovu vysvětlovat svou záležitost jinému zaměstnanci.

*„Nově aplikovaný přístup se inspirovat praxí například bankovních domů, kde se klientovi věnuje konkrétní pracovník v klidném a diskrétním prostředí, bez tlaku fronty dalších čekajících. Naším záměrem je vybudovat flexibilní síť poboček, která dokáže efektivně využívat kapacity a odborné znalosti svého personálu a propojit digitální a fyzický svět. Chceme, aby pojišťovna nebyla vnímána pouze jako úřad, ale jako partner ve zdraví. Přípravovanými změnami cílíme také na získání kapacit pro další podpůrné a edukační služby v oblasti prevence a orientace v systému zdravotní péče,“* uzavírá **Ivan Duškov.**

**Seznam poboček zapojených do pilotu specializace:**

**Brno (Benešova), Chomutov, Chrudim, České Budějovice, Český Krumlov, Hradec Králové, Jablonec nad Nisou, Jihlava, Karlovy Vary, Kladno, Náchod, Ostrava (Masarykovo nám.), Praha 1 (Na Florenci), Praha 8 (Sokolovská), Přerov, Zlín**

Na stránkách poboček bude nejpozději k 1. 12. zveřejněna informace o zahájení pilotního projektu s

uvedením konkrétních specializací na jednotlivých pobočkách.

**Všeobecná zdravotní pojišťovna velmi doporučuje objednávat se na každou návštěvu pobočky při jakékoli příležitosti. Dvojnásob to platí u vytížených poboček v krajských městech. Lidé se tak vyhnou zbytečným frontám. Objednání přes webové stránky je rychlé a snadné, na zvolený termín klient získá PIN, s nímž se stačí po příchodu prokázat a rovnou zamířit na přepážku. Návod, jak se na pobočku VZP ČR objednat on-line.**

**Viktorie Plívová**

tisková mluvčí

<https://www.vzp.cz/o-nas/aktuality/s-komplikovanymi-pripady-pomuze-na-pobocce-specialista-je-treba-se-predem-objednat>