

VZP upravuje otevírací dobu poboček, vyhradí čas na řešení složitějších případů

26.6.2024 - Viktorie Plíková | Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR

Systémem umožňujícím on-line objednání je dnes vybaveno přes 70 poboček, do konce roku 2024 jich bude více než 90. Právě jich by se změna měla dotknout (jejich kompletní seznam je na webových stránkách VZP). Jeden den v týdnu, a to v úterý či ve čtvrtek, budou mít otevřeno pouze pro předem objednané klienty.

„Nový režim jsme v uplynulých týdnech testovali na některých pobočkách v Praze a středních Čechách. Z výsledků vyplynulo, že si možnost vyřešit složitější případy ve větším klidu, pochvalují i sami klienti,“ říká náměstek ředitele pro služby klientům Ivan Duškov. Termín letních prázdnin a navazujícího září pro přechod na nový režim vybrala VZP ČR záměrně. Z hlediska vytíženosti poboček se jedná o vůbec nejméně náročné měsíce. Systémem umožňujícím on-line objednání je dnes vybaveno přes 70 poboček, do konce roku 2024 jich bude více než 90. Právě jich by se změna měla dotknout (jejich kompletní seznam je na webových stránkách VZP). Jeden den v týdnu, a to v úterý či ve čtvrtek, budou mít otevřeno pouze pro předem objednané klienty.

„Úpravou otevírací doby, která nám umožní lepší organizaci práce na pobočkách, reagujeme i na změnu v preferenci komunikačních kanálů ze strany našich klientů. Většinu požadavků umožňujeme vyřizovat on-line bez nutnosti návštěvy pobočky, čehož klienti využívají stále více. Například v případě příspěvků z fondu prevence jsou už čtyři z pěti žádostí podány přes aplikaci Moje VZP. Potřebujeme proto navýšit kapacitu pro následnou administrativu spojenou s jejich zpracováním. Pilotní testování nám potvrdilo, že tento efekt navrhovaná úprava přináší,“ dodává Duškov.

<https://www.vzp.cz/o-nas/aktuality/vzp-upravuje-oteviraci-dobu-pobocek-vyhradi-cas-na-reseni-slozitejsich-pripadu>