

Možný termín operácie aj rýchlejšie spojenie s poisťovňou – mobilná aplikácia VŠZP prináša viaceré novinky

Operácia kolena, výmena bedrového kĺbu či operácia srdca. Koľko bude poistenec čakať na poskytnutie zdravotnej starostlivosti už nie je záhadou. Najväčšia zdravotná poisťovňa rozšírila svoju mobilnú aplikáciu o novú funkcionálnu Čakacie listiny, vďaka ktorej sa poistenec dozvie nielen to, či je zaradený do zoznamu, ale aj predpokladaný dátum operácie. Aplikácia zároveň prináša od januára novinky, ktoré poistencom uľahčia vyhľadávanie informácií či spôsob spojenia sa so zdravotnou poisťovňou.

Čakacie listiny nájdú poistenci v sekcii Moje zdravie. *„V tejto časti sa klientom zobrazujú evidované návrhy na zaradenie do zoznamu poistencov čakajúcich na poskytnutie plánovanej zdravotnej starostlivosti aj s aktuálnym stavom návrhu a predpokladaným dátumom operácie na základe určenia od lekára,“* spresňuje Ivana Linetová z oddelenia komunikácie VŠZP. Návrh na zaradenie do zoznamu vystaví nemocnica alebo poskytovateľ jednotňovej zdravotnej starostlivosti, pričom o zaradenie do zoznamu sa postará poisťovňa. O výsledku posúdenia návrhu je poistenec zároveň **informovaný viacerými spôsobmi**.

Poistenci VŠZP po novom v [aplikácii](#) nájdú aj **chatbot Zina**, ktorý rýchlo zodpovie na rôzne otázky a donedávna bol dostupný len na webovej stránke VŠZP. Pre klienta je chatbot dostupný ihneď po prihlásení v úvodnej obrazovke v pravom hornom rohu, ďalej cez voľbu: Kontakty, Platby-Platenie a Preukazy. *„Zina bude dostupná aj pre neprihláseného klienta, ktorý si môže jednoducho nájsť odpoveď na svoje otázky rovnako, ako to je v prípade využívania Ziny na našej webovej stránke,“* vysvetľuje I. Linetová.

Okrem Ziny [mobilná aplikácia](#) prináša klientovi možnosť **priameho a rýchlejšieho telefonického spojenia s operátorom call centra** cez voľbu Kontakty, a to priamo s výberom oblasti, ktorú potrebuje riešiť. *„Táto úprava umožní klientovi vybrať si tému hovoru ešte pred samotným zavolaním na call centrum, čím dôjde k skráteniu hovoru,“* dodáva I. Linetová.

Ďalším vylepšením služby je, že klient volajúci z mobilnej aplikácie je okamžite identifikovaný a agentovi call centra sa na obrazovke zobrazia základné informácie o poistencovi, čo tiež prispeje k skráteniu hovoru. *„Výhodou volania z mobilnej aplikácie na call centrum je aj to, že takýto hovor bude zaradený na prednostné vybavenie,“* vysvetľuje I. Linetová.

S poisťovňou sa klienti VŠZP môžu spojiť už aj **prostredníctvom aplikácie Facebook Messenger**. Ide o rýchly spôsob komunikácie, ktorý je určený pre každého klienta. Stačí, ak má v mobile nainštalovaný Facebook Messenger. Vďaka nemu získa potrebné informácie jednoducho a rýchlo.

[Aplikáciu VŠZP](#) v súčasnosti **využíva viac ako milión používateľov a má vyše 25-tisíc hodnotení**. Aplikácia je dlhodobo jedna z TOP 10 najšťahovanejších na Slovensku a pomáha

pri manažovaní zdravia celej rodiny, zabezpečuje prehľad o zdraví, lekároch, predpísaných liekoch či vyšetreniach poistenca.

Zdroj: [Možný termín operácie aj rýchlejšie spojenie s poisťovňou – mobilná aplikácia VŠZP prináša viaceré novinky | VŠZP \(vszp.sk\)](#)