

## KAZUISTIKA 1

**Název poradny:**

Občanská poradna Vsetín, Vzdělávací a komunitní centrum Integra Vsetín o.p.s.

**Název projektu:** Spotřebitelské poradenství

**Klíčová slova:** zdravotní pojištění, korespondenční adresa

**Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu:** osobně

**Výchozí situace:**

Uživatelka se letos v srpnu vdávala po 30 letech vztahu. Má již 67 let, ale ke svatbě se s partnerem rozhodli až nyní. Uživatelka se snažila všude nahlašovat změnu svých údajů. V rámci toho se informovala i ohledně zdravotní pojišťovny, kde jí však její kamarádka poradila, že nemusí nic nahlašovat, protože pojišťovna změny zaznamená automaticky a automaticky také zašle uživatelce novou kartičku. Do dnešního dne však kartičku neobdržela, protože měla za to, že to nevádí. Nyní však narazila na problém u lékaře, kam běžně nechodí a kde jí sdělili, že jí nemůžou bez nové kartičky vystavit recept na léky, neboť to bez kartičky nezmění a příjmení by nesedělo. Lékařka nakonec vystavila recept na staré jméno, ale uživatelce sdělili, že s tím budou mít u pojišťovny problémy a že by si měla co nejdříve kartičku zajistit. Uživatelka zkusila volat na pojišťovnu, ale nikdo jí telefon nezvedal, přišla se proto poradit do poradny.

**Popis problému – zakázka:**

Uživatelka potřebuje získat novou kartičku pojištění.

**Intervence**

Poradkyně s uživatelkou projednala její situaci. Uživatelka poradkyni popsala dosavadní průběh řešení její situace. Telefonicky se uživatelce nepodařilo pojišťovnu kontaktovat. Jelikož uživatelka ještě nezkoušela kontaktovat pojišťovnu e-mailem, navrhla poradkyně uživatelce sepsání e-mailu s dotazem. Uživatelka poprosila poradkyni o pomoc se sepsáním a odesláním e-mailu, neboť e-mail sice založený má, ale příliš s ním neumí. Poradkyně s uživatelkou tedy projednaly obsah e-mailu, následně jej sepsaly a poté odeslaly. Bylo dohodnuto, že pokud si uživatelka nebude jistá s odpovědí od pojišťovny, anebo se jí pojišťovna neozve vůbec, bude uživatelka opět kontaktovat poradnu. Po této domluvě však uživatelka při odhlašování e-mailu

obdržela odpověď, kde bylo uvedeno, že dne 18. 08. 2022 jí byla automaticky zaslána průkazka poštou na její trvalou adresu do schránky, ale vrátila se jako nedoručená. Dále zde bylo uvedeno, že pokud by chtěla uživatelka kartičku zaslat na jinou adresu, lze tak po uvedení této adresy učinit. Uživatelka si po přečtení e-mailu uvědomila, že trvalé bydliště má uvedeno v domě, který nyní již s manželem přepsali na začátku roku na jejich dceru a sami se přestěhovali do menšího bytu. Dcera si však pořizovala novou schránku a tudíž zde uvedla pouze jméno její a svého manžela. Nikoho nenapadlo, že by v tom mohl být problém. S uživatelkou bylo dohodnuto, že zašlou novou adresu pojišťovně a byl tedy odeslán další e-mail. Následně však přišla opět velmi rychle odpověď, ve které uživatelce napsali, že bohužel nemohou zaslat průkazku na adresu, kterou uvedla, jelikož ji nemají v systému zaznamenanou. Přiložen byl formulář s pokynem k vyplnění a nahlášení korespondenční adresy. Bylo zde také uvedeno, že formulář lze poslat zpětně na daný e-mail a že její požadavek bude poté předán na příslušné oddělení. Uživatelka doma nemá tiskárnu, poprosila proto poradkyni, zda by nemohla formulář vytisknout a také jí pomoci s jeho vyplněním. Poradkyně formulář proto vytiskla a následně jej s uživatelkou společně vyplnily. Poté jej poradkyně naskenovala a byl opět odeslán z e-mailu uživatelky.

### **Zpětná vazba**

Uživatelka je velice ráda, že se dozvěděla, proč kartička nepřišla a hlavně také, že jí poradkyně pomohla s vyplněním formuláře a s komunikací přes e-mail. Pokud by kartička nedorazila, uživatelka se znovu obrátí na poradnu.

..  
Ve Vsetíně 28. 11. 2021

Mgr. Lucie Podešvová