Zakład Ubezpieczeń Społecznych wprowadził cieszące się dużym powodzeniem e-wizyty. To wideorozmowa z ekspertem, dzięki której można załatwić swoje sprawy w ZUS bez wychodzenia z domu – wystarczy komputer lub inne urządzenie z dostępem do internetu i z kamerą. ZUS zastosował też rozwiązania bardzo pomocne osobom przebywającym na kwarantannie i w izolacji domowej.

Rośnie popularność e-wizyt w ZUS

prof. Gertruda Uścińska, prezes Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

> *– Z e-wizyt, skorzystało już kilkanaście tysięcy klientów, a ich liczba systematycznie rośnie. Codziennie e-wizytę umawia kilkaset osób – mówiła*

> *wówczas prezes ZUS prof. Gertruda Uścińska.*

Obecnie, w niektórych oddziałach e-wizytę codziennie rezerwuje blisko tysiąc klientów. Dlatego od 18 grudnia ub.r. utworzono kolejne 43 stanowiska do obsługi e-wizyt.

Dowód osobisty pokaż do kamery

Aby zarezerwować e-wizytę, trzeba na stronie www.zus.pl uruchomić link do umawiania zdalnych konsultacji. E-wizytę trzeba umawiać w placówce ZUS, która jest właściwa ze względu na miejsce zamieszkania. Dla płatników składek powinien być to oddział ZUS właściwy ze względu na adres firmy. W trakcie rezerwacji podaje się kod pocztowy, więc system podpowiada, w którym oddziale taką wizytę można umówić. Dzień przed spotkaniem osoba, która umówiła się na e-wizytę w ZUS, na wskazany podczas rejestracji numer telefonu otrzyma SMSa z przypomnieniem o konsultacji. W dniu e-wizyty, godzinę przed spotkaniem, otrzyma też maila z linkiem. Po kliknięciu w link nastąpi połączenie z pracownikiem ZUS. Jeśli ktoś nie może skorzystać z umówionej e-wizyty albo już nie potrzebuje spotkania z pracownikiem ZUS, powinien w każdym momencie zrezygnować ze zdalnej konsultacji. Jeśli ktoś wie, że nie weźmie udziału w e-wizycie, powinien ją odwołać. Dzięki temu, swoją sprawę w ZUS będzie mogła załatwić inna osoba. Podczas e-wizyty eksperci odpowiedzą na pytania z zakresu emerytur i rent, zasiłków, ubezpieczeń i składek. Na wirtualną wizytę można umówić się w dni robocze, w godzinach 9.00-14.30. Może ona trwać nie dłużej niż 20 min.

Jeśli klient będzie chciał uzyskać informacje w konkretnej, indywidualnej sprawie, powinien przygotować dokument tożsamości. Należy go pokazać do kamery podczas e-wizyty. W e-wizycie może też wziąć udział opiekun faktyczny lub prawny. Wtedy klient powinien zaznaczyć odpowiednią opcję na etapie rezerwacji. Jeżeli klient posiada pełnomocnictwo,

które jest zarejestrowane w ZUS, może także odbyć e-wizytę w imieniu innej osoby

Pomoc dla objętych kwarantanną

Osoby, które zostały skierowane na kwarantannę lub są objęte izolacją domową i ubiegają się o wypłatę zasiłku, nie muszą już dostarczać decyzji Sanepidu do ZUS lub pracodawcy. Zakład będzie pozyskiwał takie dane automatycznie.

– Wprowadzamy kolejne udogodnienie dla naszych klientów. Zdajemy sobie sprawę w jak trudnej sytuacji znajdują się osoby, które są na kwarantannie lub izolacji. Dlatego zapadła decyzja, że Zakład Ubezpieczeń Społecznych będzie sam pozyskiwać dane o osobach, które odbywają kwarantannę lub przebywają w izolacji domowej. ZUS będzie udostępniał te informacje płatnikom składek – wyjaśnia profesor Gertruda Uścińska, prezes ZUS.

> *– Informacje o kwarantannie lub izolacji są niezbędne do wypłaty zasiłków chorobowych i opiekuńczych. Osoby, które zostały skierowane na kwarantannę lub są objęte izolacją domową i ubiegają się o wypłatę zasiłku, nie muszą już dostarczać decyzji Sanepidu do ZUS lub pracodawcy. Nie muszą też mieć zwolnienia lekarskiego z powodu przebywania w izolacji domowej – zaznacza prezes ZUS.*

Przypomina, że osoby skierowane przez jednostkę Państwowej Inspekcji Sanitarnej na kwarantannę mają prawo do świadczeń chorobowych – wynagrodzenia za czas choroby, które finansuje pracodawca, albo zasiłku chorobowego.

> *– Dotyczy to osób objętych ubezpieczeniem chorobowym, np. w związku z*

> *zatrudnieniem na podstawie umowy o pracę, umowy zlecenia czy prowadzeniem działalności gospodarczej. Świadczenia przysługują także ubezpieczonym, którzy zostali poddani izolacji, w tym izolacji w warunkach domowych – wskazuje szefowa ZUS.*

Wcześniej do wypłaty zasiłków chorobowych i opiekuńczych (gdy kwarantanna lub izolacja dotyczy dziecka), potrzebna jest decyzja Państwowej Inspekcji Sanitarnej. ZUS będzie teraz samodzielnie pozyskiwać odpowiednie dane z systemu informatycznego Centrum e-Zdrowia (system EWP), w którym zapisywane są informacje o obowiązku kwarantanny i izolacji. Po wejściu w życie odpowiednich zmian w przepisach, dane o kwarantannie i izolacji ZUS będzie przekazywać pracodawcom i przedsiębiorcom na ich profil płatnika na Platformie Usług Elektronicznych (PUE) ZUS. Na podstawie tych informacji płatnicy składek będą mogli wypłacać pracownikom świadczenia chorobowe (wynagrodzenie za czas choroby i zasiłek chorobowy) i zasiłek opiekuńczy. Informację o kwarantannie lub izolacji otrzyma także ubezpieczony na swoim profilu na PUE ZUS. Pracownicy skierowani na kwarantannę lub są objęci izolacją domową powinni pamiętać o poinformowaniu swojego pracodawcy o przyczynie nieobecności w pracy. Informację tę mogą przekazać na przykład telefonicznie lub mailowo.

Usługa dostępna w każdym oddziale

Pierwsze e-wizyty w ZUS ruszyły 19 października w siedmiu oddziałach ZUS: w trzech w Warszawie, w dwóch w Poznaniu, w Krakowie i we Wrocławiu. Na wirtualne wizyty w urzędzie można umawiać się także w oddziałach ZUS w Chorzowie, Rybniku, Sosnowcu i Zabrzu. Ci klienci, którzy do tej pory skorzystali z e-wizyty w ZUS, są bardzo zadowoleni z nowej usługi.

Rośnie popularność e-wizyt w ZUS

Już namawiają znajomych do tej formy kontaktu z ZUS. W listopadzie ub.r. usługa była już dostępna we wszystkich oddziałach.