

TLAČOVÁ SPRÁVA

NCZI externe posilňuje Call Centrum

V Bratislave dňa 9.8.2020

Národné centrum zdravotníckych informácií začalo spoluprácu s externou firmou Crystal Call, ktorá bude tiež obsluhovať infolinku Call Centra NCZI. K súčasným 28 operátorom NCZI tak postupne do 9. augusta 2021 pribudne ďalších 20 zaškolených agentov.

„NCZI sa od začiatku leta stretáva s mnohými podnetmi od občanov, ktoré sa týkajú hlavne Digitálnych Covid preukazov EÚ. Pred viac ako dvomi týždňami sme vytvorili operačné stredisko, ktoré spracováva a rieši podnety od občanov. Veríme, že aj navýšenie samotného Call Centra prispeje k rýchlejšiemu servisu pre občanov,“ povedal generálny riaditeľ NCZI Pavol Capek.

Call Centrum NCZI je k dispozícii každý deň od 8.00 h do 20.00 h, operátori denne obslúžia cca 3 000 požiadaviek.

„Priemerný čas hovoru sa pohybuje v rozpätí od 6 do 8 minút v závislosti od požiadavky volajúceho. Veľmi často sa stáva, že operátor počas hovoru vybaví aj viacero volajúcich, najmä ak ide o rodinných príslušníkov,“ vysvetlil Pavol Capek.

Kvalita poskytovania informácií je pre NCZI jednou z ťažiskových tém. „Snažíme sa flexibilne reagovať na rýchlo sa meniace usmernenia a opatrenia a aktívne pracujeme s operátormi, aby boli v čo najkratšom možnom čase oboznámení s aktuálnymi platnými predpismi, či usmerneniami,“ dodal Capek.

O organizácii:

Národné centrum zdravotníckych informácií (NCZI) - štátna príspevková organizácia, ktorej zriaďovateľom je Ministerstvo zdravotníctva SR. NCZI je subjekt zodpovedný za realizáciu informatizácie a elektronizácie zdravotníctva v Slovenskej republike.

Postavenie a úlohy NCZI upravuje zákon č. 153/2013 Z. z. o národnom zdravotníckom informačnom systéme a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Kontaktné údaje:

Mgr. Alžbeta Sivá

Hovorkyňa

Národné centrum zdravotníckych informácií

Tel.: 0910 917 444, **mail:** alzbeta.siva@nczisk.sk, **web:** www.nczisk.sk