



Renata Furman, 2014-04-28 07:00

ZUS się doskonali



Fot. MedExpress TV

ZUS powinien sprawnie i rzetelnie obsługiwać swoich klientów. Aby doskonalić usługi, musi nieustannie dbać o podwyższanie standardów. Jakie wyzwania stoją przed tą instytucją, mówi Zbigniew Derdziuk, prezes ZUS.

ZUS powinien sprawnie i rzetelnie obsługiwać swoich klientów. Aby doskonalić usługi, musi nieustannie dbać o podwyższanie standardów. Jakie wyzwania stoją przed tą instytucją, mówi Zbigniew Derdziuk, prezes ZUS.

Renata Furman: Rozmawiamy w szczególnym dniu (1 kwietnia 2014): od dzisiaj 14 mln osób może podjąć czy też zrealizować swoją decyzję: tylko ZUS, czy także OFE. To dla ZUS czas trudny, czy jesteście Państwo na niego przygotowani?

Zbigniew Derdziuk: Oczywiście jesteśmy przygotowani, choć jest to dla nas wyzwaniem. Musieliśmy przede wszystkim odpowiednio przygotować systemy informatyczne i serwery. Pamiętajmy, że teoretycznie na naszą stronę internetową może wejść w jednym dniu wiele milionów osób. Rzecz jasna będziemy na taką ewentualność gotowi, jak i na to, że wielu naszych klientów może przesłać oświadczenia na sam koniec trwania okienka transferowego, czyli pod koniec lipca.

R.F.: A osoby, które chcą pozostać w ZUS? Czy one także powinny coś zrobić?

Z.D.: Te osoby nie muszą składać żadnych deklaracji.

R.F.: To są zadania bieżące i na najbliższe, gorące miesiące dla ZUS. A ja chciałam spytać o

wizję rozwoju ZUS w dłuższej perspektywie, na lata po 2015 r.

Z.D.: System emerytalny w naszym kraju zmienia się i ZUS musi dostosować się do zmian legislacyjnych i systemowych. Ale niezależnie od tego, jak ustawodawca zmienia system, ZUS musi sprawnie i efektywnie obsługiwać swoich klientów. Musi być rzetelny. Stawiamy więc na jakość obsługi, szkolimy naszych pracowników, zbudowaliśmy jednolitą strukturę front office'u we wszystkich placówkach ZUS: każdą sprawę można załatwić w jednakowy sposób i w podobnym standardzie. Można to także zrobić w formie elektronicznej, z dowolnego miejsca. Umożliwia to rozwój technologiczny ZUS, ale także odpowiednie działania organizacyjne, pozwalające na efektywne zarządzanie naszymi zasobami.

R.F.: Skąd Państwo znają oczekiwania klientów?

Z.D.: Robimy regularne badania. Co pół roku, finansując to ze środków funduszy europejskich, pytaliśmy ok. 10 tysięcy osób, jak oceniają naszą pracę i czego ze strony ZUS oczekują. Wiemy, że oczekują przyjaznej obsługi. Ubezpieczeni chcą mieć wiedzę o tym, co się dzieje się ze składkami na koncie emerytalnym w ZUS i dlatego dla nich ważne jest też, żeby sprawnie działała Platforma Usług Elektronicznych ZUS (pue.zus.pl). Płatnicy składek, czyli przedsiębiorcy, oprócz sprawnego obsługi chcą mieć także dostęp do jasnej interpretacji przepisów. Wprowadziliśmy więc tzw. opiekuna klienta dla dużych płatników.

R.F.: A jeśli chodzi o tzw. małych płatników, niewielkie NZOZ-y czy praktyki lekarskie?

Z.D.: Im dajemy możliwość kontaktu elektronicznego przez PUE, który ma narzędzia eliminujące błędy. Staraliśmy się, aby dla płatników Platforma Usług Elektronicznych była jak najbardziej przyjazna. Większość danych wpisuje się automatycznie, PUE podpowiada kolejne kroki, wskazuje pomyłki. Wspólnie więc unikamy błędów i wynikających z nich postępowań wyjaśniających. Warto przypomnieć, że poza obsługą w okienkach istnieje też centrum obsługi telefonicznej, gdzie pracuje blisko 300 osób.

R.F.: Czy w swoich ofertach pamiętają Państwo o wielkiej grupie lekarzy, którzy są klientami ZUS nie tylko jako osoby fizyczne, ale także płatnicy?

Z.D.: Mamy dla nich nawet specjalną ofertę. Na Platformie Usług Elektronicznych są zewidencjonowane wszystkie zwolnienia, które wystawili lekarze, istnieje możliwość zamówienia druków ZLA, opłacenia składek, zgłaszania do ubezpieczenia. Jest też funkcjonalność, która daje możliwość kontrolowania przez lekarzy biura księgowego, które obsługuje ich praktyki w relacjach z ZUS.

R.F.: A kiedy zacznie działać elektroniczny system zwolnień lekarskich?

Z.D.: Mamy nadzieję, że w 2015 roku. Proszę pamiętać, że ZUS musi działać spójnie z projektem elektronicznej dokumentacji medycznej. Mamy świadomość, że jeszcze nie wszystkie przychodnie, ZOZ-y i NZOZ-y są w stanie prowadzić wymianę danych on-line. Do pełnej informatyzacji w kwestii zwolnień chcemy dojść w sposób przyjazny, przewidujemy więc czas przejściowy, kiedy to druki ZLA będą funkcjonować zarówno w wersji papierowej, jak i elektronicznej. Będziemy oferowali odpowiednie szkolenia, ale na razie czekamy na zmiany ustawowe w tym zakresie.

R.F.: Czy lekarze pierwszego kontaktu zostali odpowiednio poinformowani o tym, że oprócz rehabilitacji pacjentów finansowanej przez NFZ istnieje też możliwość skierowania na rehabilitację w ramach prewencji rentowej?

Z.D.: Wydaje się, że lekarze wiedzą o takiej możliwości. Systematycznie publikujemy artykuły w periodykach izb lekarskich, organizujemy też konferencje pod hasłem „Lekarz partnerem ZUS”. Należy jednak pamiętać, że ZUS - z oczywistych powodów prawnych - kieruje na rehabilitację tylko te osoby,

które są ubezpieczone w ZUS.

R.F.: Powszechna jest opinia, że lekarze-orzecznicy ZUS są bardzo restrykcyjni w orzekaniu o niezdolności do pracy. Czy tak jest rzeczywiście? Wiemy, że liczba rencistów z roku na rok maleje w sposób drastyczny.

Z.D.: Renta z tytułu niezdolności do pracy przysługuje osobom, które całkowicie lub częściowo utraciły zdolność do pracy i nie rokują odzyskania tej zdolności po przekwalifikowaniu zawodowym. Lekarz orzecznik nie orzeka o stanie zdrowia tylko o niezdolności do pracy całkowitej lub częściowej. Jedną kwestią jest więc ograniczenie zdolności do pracy, a inną sprawa rynku pracy, który jest lub nie jest w stanie oferować zatrudnienia osobom o ograniczonej zdolności do pracy. ZUS ma określone standardy orzecznictwa lekarskiego, które powstały we współpracy z konsultantami krajowymi z poszczególnych dziedzin medycyny. Warto dodać, że postępowanie orzecznicze jest dwuinstancyjne i zawsze istnieje możliwość odwołania się od orzeczenia lekarza orzecznika do komisji lekarskiej, a od decyzji komisji do sądu. Ale muszę podkreślić, że odsetek zmian w wyższych instancjach jest niewielki.

R.F.: Co z pozostałymi, o ograniczonej zdolności?

Z.D.: ZUS ma możliwość skierowania na przekwalifikowanie zawodowe, organizowane we współpracy z urzędami pracy. Współpracujemy również z PFRON-em, ze stowarzyszeniami osób niepełnosprawnych np. Stowarzyszeniem Przyjaciół – Integracja.

[Pełen tekst artykułu można przeczytać w najnowszym kwietniowym numerze Służby Zdrowia](#)