

Kelan palvelu

Poikkeusjärjestelyjen purku hallitusti

Susanna Hytönen
Pääkaupunkiseudun
asiakaspalveluyksikkö

Kela|Fpa[®]



Poikkeusjärjestelyjen purkaminen

- Hallittu poikkeusjärjestelyjen purkaminen
 - Valtakunnallisesti suunnitellaan poikkeusjärjestelyjen purkamista → aikataulu vaihtelee
 - PKS alueella hallittu poikkeusjärjestelyjen purkaminen aloitetaan 14.5
 - Asiakkaiden määrää palvelupisteissä rajoitetaan jatkossakin tartuntariski ja turvaetäisyydet huomioiden
 - Palvelun painopiste edelleen verkko- ja puhelinpalvelussa
- Mikäli asiakkaan asiointissa on haasteita → puhelinajanvaraus Kelaan (varattavissa Kelan verkkosivuilta) tai palvelupisteeseen, mikäli asiakkaan asiointikyky vaatii kasvokkain asiointin (soittamalla puhelinpalveluun)
- Mikäli asiakas ei selviydy asiointista suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi
 1. Puhelinpalvelu kielillä; arabia, somali ja venäjä
 2. Tulkkausaika puhelinajanvarauksessa
 3. Tulkkausaika palvelupisteessä



Kiitos!

Kela|Fpa[®]