

# Elämäntilanteen muuttuessa kannattaa tehdä ajanvaraus Kelaan

Isoissa elämäntilanteen muutoksissa Kela-asioiden selvittely voi tuntua hankalalta. Silloin kannattaa varata aika Kelan puhelinpalveluun tai toimistoon. Puhelinajanvarauksessa Kelasta soitetaan asiakkaalle ja tämä saa hoidettua asiansa samalla tavoin kuin käymällä Kelan palvelupisteessä.

Asiakkaat ovat voineet varata aikoja Kelan palveluun vuodesta 2013 lähtien. Tällä hetkellä Kela palvelee ajanvarauksella kuukausittain jo noin 3 400:aa asiakasta. Palvelu on saanut asiakkailta kiitosta.

Vakava sairastuminen, avioero ja työttömyys ovat esimerkkejä isoista elämäntilanteen muutoksista. Valitettavasti ne voivat osua samaan aikaan yhdelle henkilölle. Silloin selvitettävänä on usein monta mutkikasta Kela-asiaa.

## Palveluneuvoja valmistautuu ajanvarausasiakkaan tapaamiseen

Kun asiakas varaa etukäteen ajan Kela-asioidensa hoitamiseen, palveluneuvoja pystyy kartoittamaan hänen kokonaistilanteensa ja arvioimaan, mitä tukia asiakkaan kannattaa hakea. Puhelun tai tapaamisen aikana hakemukset voidaan täyttää yhdessä. Jotta asiakas saisi parhaan mahdollisen hyödyn palvelusta, hänen kannattaa aikaa varatessaan kertoa lyhyesti oma elämäntilanteensa samoin kuin se, mihin asioihin hän tarvitsee neuvoa Kelasta.

## Neuvontaa joustavasti puhelinajanvarauspalvelussa

Puhelinajanvarauspalvelussa voidaan hoitaa kaikki samat asiat kuin palvelupisteessä. Kelasta soitetaan asiakkaalle hänen varaamaansa aikana. Tämä puhelu ei maksa asiakkaalle mitään. Ajanvaraus puhelinpalveluun on kätevä erityisesti silloin, kun välimatka Kelan palvelupisteeseen on pitkä. Vieraan kielen tulkkausta tarvitseville asiakkaille tarjotaan ajanvarausasiointia toimistoon.

## Aika varataan netissä tai puhelimitse

Ajanvarauksen voi tehdä Kelan internetsivuilta tai soittamalla Kelan palvelunumeroon. Varausta tehdessä kysytään asiakkaan nimi ja henkilötunnus. Myös viranomaiset, kuten sosiaalitoimen asiantuntijat, voivat varata asiakkaalleen ajan Kelaan.

### Lisätietoja medialle:

Kelan kenttäosasto,  
erikoissuunnittelija Kirsi Hokkanen, puh. 020 634 1550 tai 040 354 2367  
[etunimi.sukunimi@kela.fi](mailto:etunimi.sukunimi@kela.fi)

### Lisätietoja asiakkaille:

<http://www.kela.fi/ajanvaraus>