Tisková zpráva

**ZP MV ČR rozšiřuje službu infolinky i pro klienty s poruchou či ztrátou řeči**

Praha 3. března 2021 - Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR (ZP MV ČR) rozšířila službu poskytovanou v rámci své telefonní infolinky. Volající budou mít nově možnost využít technologie „text to speech“ při obousměrné komunikaci s operátorem infolinky. Pojišťovna chce touto službou převodu textu na řeč pomoci svým klientům se sluchovým či řečovým postižením, **kteří potřebují zprostředkovat řeč operátora infolinky nebo svůj dotaz psanou formou.**

„Chceme rozšířením této služby napomoci  bourání komunikační bariéry mezi většinovou společností a světem osob se sluchovým či řečovým postižením. Jde nám o to, aby se i tito klienti pojišťovny domluvili online, v reálném čase a doslovně s jistotou, že jim z důvodu chybějící sluchové zpětné vazby či řečového postižení neunikne důležitá informace.Proto v komunikaci s našimi klienty na infolince rádi využijeme nabídku nové služby společnosti Transkript,“ uvedla mluvčí ZP MV ČR Hana Kadečková.

Zatímco stávající služba pro sluchově hendikepované - telefonní hovor s textovým záznamem, zpřístupňuje informační linky pomocí online přepisu, kdy je řeč volané strany přepisována a zobrazována online na webové stránce organizace, nová funkce umožňuje využít službu i osobám se zhoršenou srozumitelností řeči či její úplnou ztrátou. Uživatel služby může nově svůj dotaz vepsat do speciálního řádku, dotaz je následně automaticky přečten syntetickým hlasem operátorovi dané infolinky a mluvená reakce operátora přepsána profesionálním přepisovatelem do textové podoby. Uživatel služby si tedy může vybrat, zda bude komunikovat mluvenou řečí či jen psanou formou.

Využití nachází služba zejména mezi nedoslýchavými, ohluchlými, seniory s poruchami sluchu či cizinci, kterým přepsaná řeč telefonické komunikace značně usnadňuje porozumění, a nově tedy i osobám se zhoršenou srozumitelností řeči či její úplnou ztrátou.

Odpověď operátora je volajícímu vždy doslovně přepsána profesionálními přepisovateli, kteří dosahují rychlosti přes 500 úhozů za minutu. „Významným sociálním aspektem podnikání společnosti Transkript online je zaměstnávání nevidomých osob na pozicích online přepisovatelů. Uzpůsobením pracovních podmínek dokázali nevidomí zaměstnanci využít své specifické dovednosti v důležité profesi, která pomáhá další skupině osob s hendikepem,“ dodal k tomu ředitel společnosti Transkript Zdeněk Bumbálek.

Služba byla spuštěna u příležitosti Mezinárodního dne sluchu, který připadá na 3. března.