Uživatelský manuál

Mobilní aplikace ZP211+

Verze dokumentu 1.3 · odpovídá aplikaci 1.0.2 (build 39) · listopad 2026



Obsah

Obsah 2
1. O aplikaci 4
1.1 Co v aplikaci najdete 4
1.2 Požadavky a instalace 4
2. Základní orientace v aplikaci 5
2.1 Hlavní obrazovka a rozložení 5
2.2 Spodní navigační lišta 5
2.3 Menu 6
2.4 Hlavička obrazovky 6
2.5 Přepínání zastupované osoby 6
2.6 Hlášení a potvrzovací okna 7
3. Přihlášení a zabezpečení 8
3.1 Úvodní obrazovka 8
3.2 Přihlášení PINem a heslem 8
3.3 Přihlášení Bankovní identitou nebo Identitou občana 9
3.4 Zapomenutý PIN nebo heslo 10
3.5 První přihlášení a aktivace účtu 10
Krok 1 – Nastavení nového hesla (jen pokud jej systém vyžaduje) 11
Krok 2 – Nastavení ověření 11
Krok 3 – Ověřovací kód 11
3.6 Přihlašování biometrií 12
3.7 Souhlas s použitím kontaktních údajů 13
3.8 Odhlášení 14
4. Domů 15
5. Průkaz pojištěnce 16
5.1 Zobrazení průkazu 16
5.2 Žádost o nový průkaz 17
6. Moje zdraví 18
6.1 Přehled vykázané péče 19
Změna roku 19
Stažení výpisu z osobního účtu v PDF 20
6.2 Moji lékaři 21
6.3 Zdravotní karta 22
Alergie 23
Rodinná anamnéza 24
Užívané léky 25
Nemoci, operace, úrazy 26

Další údaje ... 27
7. Moje zdravotní pojištění ... 28
7.1 Přehled dob pojištění ... 29
7.2 Přehled plateb pojistného ... 30
Stažení přehledu plateb v PDF ... 30
7.3 Vyúčtování OSVČ ... 31
7.4 Archiv dopisů od ZP ... 32
8. Potřebuji vyřídit ... 33
8.1 Žádost o nový průkaz ... 33
8.2 Zadat bankovní spojení ... 34
Zadání nového účtu ... 34
Zrušení ověřeného účtu ... 35
Čekající žádost ... 35
8.3 Přidat zastupovanou osobu ... 36
8.4 Přehled podaných žádostí ... 37
8.5 Detail žádosti ... 37
9. Prevence a preventivní programy ... 38
9.1 Prevence ... 38
9.2 Preventivní programy ... 39
10. Cestovní pojištění ... 40
11. Pojištění navíc ... 41
11.1 Cestovní pojištění ... 41
11.2 Pojištění majetku a vozidel ... 41
12. Lékař na telefonu ... 43
13. Hledám lékaře ... 44
13.1 Vyhledání podle města ... 45
13.2 Vyhledání podle vaší polohy ... 45
13.3 Přepnutí mezi mapou a seznamem ... 45
13.4 Informace o zařízení ... 46
14. Můj profil a nastavení ... 47
14.1 Nastavení ... 47
14.2 Průkaz pojištěnce ... 47
14.3 Zastupované osoby ... 48
14.4 Souhlas s použitím údajů ... 49
14.5 Odhlásit se ... 49
15. Práce s dokumenty PDF ... 50
16. Řešení problémů ... 51
17. Kontakty a užitečné odkazy ... 52

1. O aplikaci

Aplikace **ZP211+** je oficiální mobilní aplikace Zdravotní pojišťovny ministerstva vnitra České republiky (ZP MV ČR, kód pojišťovny 211). Slouží pojištěncům k bezpečnému přístupu k údajům o jejich zdravotním pojištění a k vyřizování nejčastějších požadavků přímo z telefonu.

Tento manuál popisuje všechny obrazovky a funkce aplikace ve verzi 1.0.2. U každé funkce najdete popis, postup krok za krokem a ukázku obrazovky.

1.1 Co v aplikaci najdete

- **Průkaz pojištěnce** – elektronickou podobu Evropského průkazu zdravotního pojištění (EHIC) a žádost o vydání nového průkazu.
- **Moje zdraví** – přehled vykázané zdravotní péče, seznam registrujících lékařů a osobní Zdravotní kartu (alergie, léky, anamnéza a další údaje).
- **Moje zdravotní pojištění** – doby pojištění, přehled plateb pojistného, vyúčtování OSVČ a archiv dopisů od pojišťovny.
- **Potřebuji vyřídit** – žádost o nový průkaz, zadání bankovního spojení, přidání zastupované osoby a přehled podaných žádostí.
- **Preventivní programy a prevence** – informace o příspěvcích z Fondu prevence a o preventivních prohlídkách.
- **Cestovní pojištění** – zvýhodněné cestovní pojištění pro pojištěnce ZP MV ČR.
- **Pojištění navíc** – zvýhodněné cestovní pojištění, pojištění majetku a vozidel od Generali České pojišťovny.
- **Lékař na telefonu** – bezplatná telefonická konzultace s lékařem 24 hodin denně.
- **Hledám lékaře** – vyhledání smluvních zdravotnických zařízení v okolí na mapě.
- **Zastupování** – možnost spravovat údaje za osoby, které zastupujete (například nezletilé děti).

1.2 Požadavky a instalace

- Telefon s operačním systémem **iOS 15 nebo novějším** (pro přihlášení pomocí Bank iD nebo Identity občana je vyžadován iOS 17.4 nebo novější) nebo **Android**.
- Připojení k internetu. Aplikace zobrazuje aktuální data z informačního systému pojišťovny a bez připojení nefunguje.
- Aktivní přístupové údaje k eKomunikaci ZP MV ČR (PIN a heslo), Bankovní identitu, nebo Identitu občana.

Aplikaci nainstalujete z obchodu App Store (iPhone) nebo Google Play (Android) vyhledáním názvu „ZP211+“. Po instalaci ji spustíte klepnutím na ikonu aplikace.

> **Tip:** Aplikace je dostupná pouze v českém jazyce.

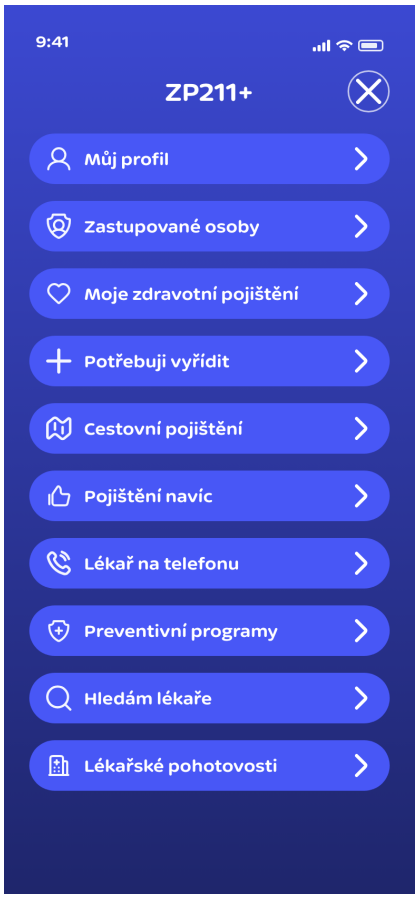
2. Základní orientace v aplikaci

Tato kapitola popisuje prvky, které se opakují na většině obrazovek. Díky nim se v aplikaci rychle zorientujete.

2.1 Hlavní obrazovka a rozložení



Hlavní obrazovka Domů



Menu s dalšími sekcemi

Po přihlášení se zobrazí obrazovka **Domů**. V modré hlavičce je logo aplikace, vpravo nahoře ikona profilu a pod ní přepínač osoby (vaše jméno a datum narození). Pod hlavičkou jsou dlaždice hlavních sekcí. Ve spodní části obrazovky je stále dostupná navigační lišta.

2.2 Spodní navigační lišta

Lišta má pět položek a je viditelná na většině obrazovek. Skrývá se pouze na mapě Hledám lékaře a v otevřeném Menu.

Položka	Kam vede
Domů	Hlavní obrazovka s dlaždicemi.
Moje zdraví	Přehled vykázané péče, Moji lékaři, Zdravotní karta.
Průkaz (zelené tlačítko uprostřed)	Elektronický průkaz pojištěnce.
Prevence	Přehled preventivních prohlídek hrazených z veřejného pojištění.
Menu	Seznam všech dalších sekcí aplikace (viz níže).

2.3 Menu

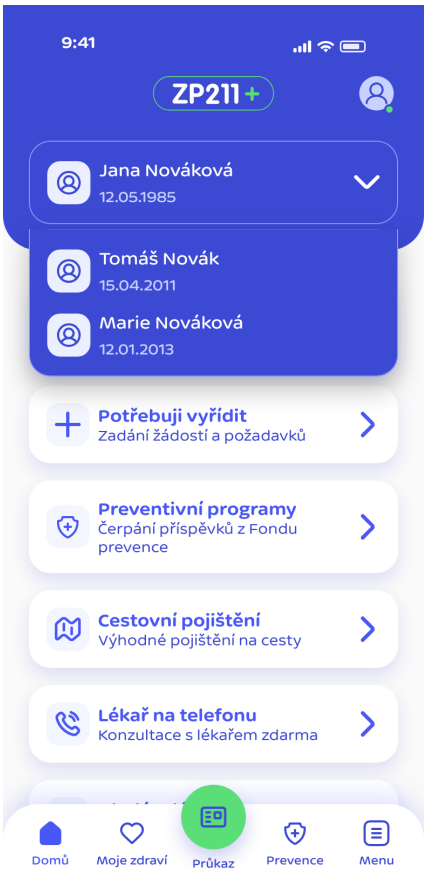
Klepnutím na **Menu** ve spodní liště otevřete celoobrazovkový seznam sekcí. Zavřete jej křížkem vpravo nahoře. Menu obsahuje položky: Můj profil, Zastupované osoby, Moje zdravotní pojištění, Potřebuji vyřídit, Cestovní pojištění, Pojištění navíc, Lékař na telefonu, Preventivní programy, Hledám lékaře a Lékařské pohotovosti.

> **Tip:** Položka **Lékařské pohotovosti** otevře stránku pojišťovny s informacemi o pohotovostní službě v prohlížeči uvnitř aplikace. Zpět do aplikace se vrátíte tlačítkem Hotovo nebo šipkou zpět.

2.4 Hlavička obrazovky

Každá vnitřní obrazovka má modrou hlavičku s názvem. Vlevo je kulaté tlačítko **zpět** (pokud existuje předchozí obrazovka), vpravo ikona **profilu**, která vás kdykoli přenese do sekce Můj profil.

2.5 Přepínání zastupované osoby



Otevřený přepínač osob na hlavní obrazovce

Pokud zastupujete jiné pojištěnce (například své děti), zobrazí se v hlavičce obrazovky Domů u vašeho jména šipka. Klepnutím na rámeček se jménem rozbalíte seznam osob. Po výběru osoby se **všechny obrazovky s daty** (průkaz, péče, platby, žádosti, souhlasy a další) přepnou na údaje vybrané osoby. Zpět na vlastní údaje se přepnete stejným způsobem.

> **Upozornění:** Vždy si zkontrolujte, čí jméno je v hlavičce zobrazeno, než odešlete žádost. Žádosti se podávají za osobu, která je právě vybrána.

2.6 Hlášení a potvrzovací okna

- **Zelený pruh** ve spodní části obrazovky potvrzuje úspěšnou akci (například „Žádost byla odeslána“).
- **Červený pruh** oznamuje chybu, obvykle s textem důvodu ze serveru. Akci můžete zopakovat.
- **Potvrzovací okno** se vysouvá zespodu obrazovky. Zelené tlačítko akci potvrdí, bílé tlačítko ji zruší. Okno lze také zavřít přejetím prstem dolů nebo klepnutím mimo něj, což je totéž jako zrušení.

3. Přihlášení a zabezpečení

3.1 Úvodní obrazovka



Úvodní obrazovka po spuštění



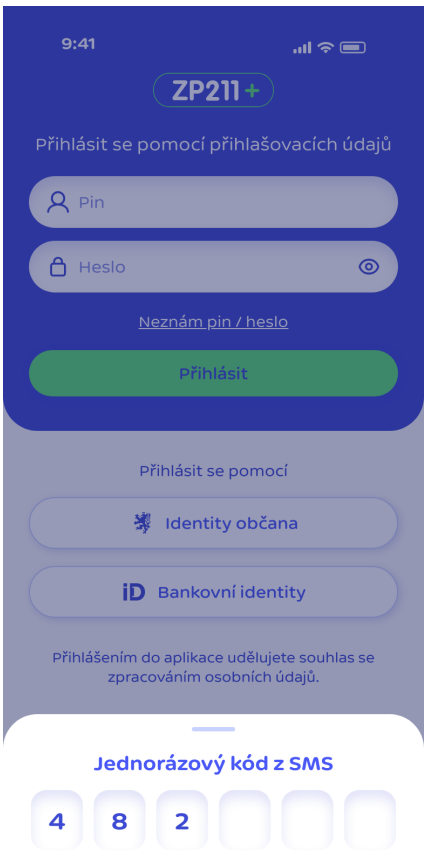
Přihlašovací obrazovka

Po spuštění se zobrazí úvodní obrazovka s logem. Pokud jste již dříve přihlášeni, aplikace vás přihlásí automaticky (případně po ověření biometrií, viz kapitola 3.6). Jinak klepněte na **Přihlásit se**.

3.2 Přihlášení PINem a heslem

Použijte stejné přístupové údaje jako pro eKomunikaci ZP MV ČR.

1. Na přihlašovací obrazovce zadejte svůj **PIN** do prvního pole.
2. Do druhého pole zadejte **heslo**. Ikonou oka vpravo můžete heslo zobrazit nebo skrýt.
3. Klepněte na **Přihlásit**.
4. Zespodu se vysune okno **Jednorázový kód z SMS**. Na váš telefon (nebo e-mail, podle nastavení ověření) přijde šestimístný kód.
5. Opište kód do políček. Po zadání šesté číslice se kód ověří automaticky a otevře se hlavní obrazovka.



Zadání jednorázového ověřovacího kódu

> **Tip:** Pokud je kód chybný, zobrazí se pod políčky červené hlášení a kód můžete zadat znovu. Okno s kódem zavřete přejetím dolů, čímž přihlášení zrušíte.

Pokud jsou přístupové údaje neplatné, zobrazí se hlášení „Neplatné přihlašovací údaje“ nebo text chyby ze serveru.

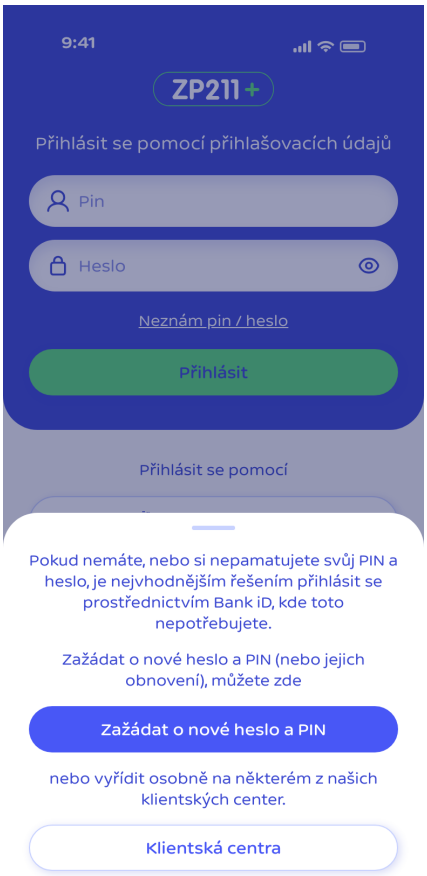
3.3 Přihlášení Bankovní identitou nebo Identitou občana

1. Na přihlašovací obrazovce klepněte v části **Přihlásit se pomocí** na **Bankovní identity** nebo **Identity občana**.
2. Otevře se zabezpečené okno prohlížeče se stránkou poskytovatele identity. Přihlaste se běžným způsobem (bankovní aplikace, mobilní klíč eGovernmentu a podobně).
3. Po úspěšném ověření vás poskytovatel vrátí zpět do aplikace, která dokončí přihlášení a zobrazí hlavní obrazovku.

Pokud ověření zavřete dříve, než je dokončeno, vrátíte se na přihlašovací obrazovku bez hlášení. Selže-li přihlášení na straně poskytovatele, zobrazí se hlášení „Přihlášení pomocí Bankovní identity se nezdařilo…“ nebo „Přihlášení pomocí Identity občana se nezdařilo…“. Zkuste to později znovu.

> **Upozornění:** Na iPhonu vyžaduje přihlášení Bankovní identitou a Identitou občana systém iOS 17.4 nebo novější. Na starších verzích použijte PIN a heslo.

3.4 Zapomenutý PIN nebo heslo



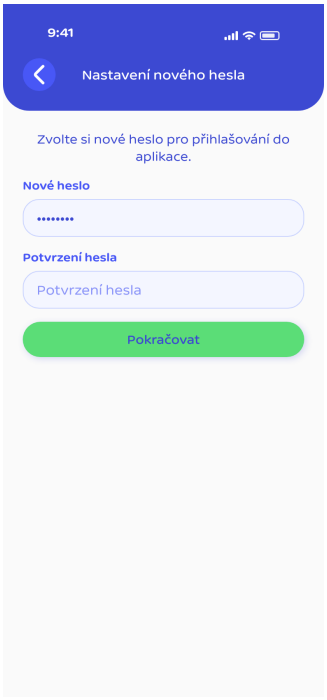
Nápověda při zapomenutých přístupových údajích

Klepněte na odkaz **Neznám pin / heslo** pod přihlašovacími poli. Otevře se okno s možnostmi:

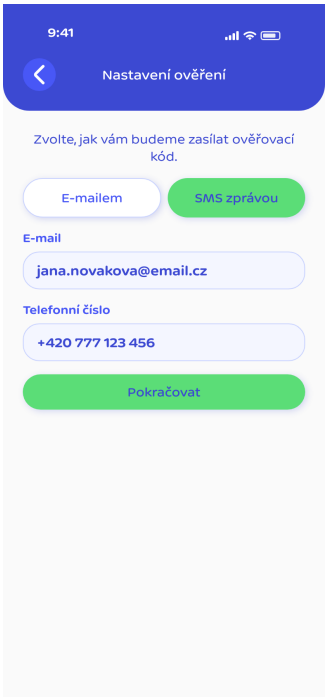
- Nejrychlejší je přihlásit se **Bankovní identitou**, kde PIN ani heslo nepotřebujete.
- Tlačítko **Zažádat o nové heslo a PIN** otevře formulář na webu pojišťovny, kde požádáte o nové nebo obnovené přístupové údaje.
- Tlačítko **Klientská centra** zobrazí seznam pracovišť, kde lze údaje vyřídit osobně.

3.5 První přihlášení a aktivace účtu

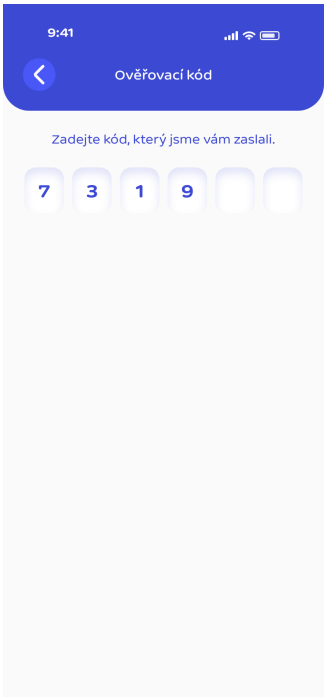
Pokud se přihlašujete PINem a heslem poprvé a váš účet ještě není aktivován pro mobilní aplikaci, provede vás aplikace aktivací. Aktivace má nejvýše tři kroky. Tlačítko zpět v hlavičce aktivaci přeruší a vrátí vás na přihlášení.



Krok 1: Nové heslo



Krok 2: Způsob ověření



Krok 3: Ověřovací kód

Krok 1 – Nastavení nového hesla (jen pokud jej systém vyžaduje)

1. Zadejte **Nové heslo** a stejné heslo znovu do pole **Potvrzení hesla**.
2. Klepněte na **Pokračovat**. Pokud se hesla neshodují, zobrazí se hlášení „Hesla se neshodují“.

Krok 2 – Nastavení ověření

1. Zvolte, kam vám má chodit ověřovací kód: **E-mailem** nebo **SMS zprávou**.
2. Zadejte svůj **E-mail**. Při volbě SMS zadejte navíc **Telefonní číslo** – české číslo s devíti číslicemi, volitelně s předvolbou +420 (například +420 777 123 456). Při jiném tvaru se zobrazí hlášení „Neplatný formát telefonního čísla“.
3. Klepněte na **Pokračovat**.

Krok 3 – Ověřovací kód

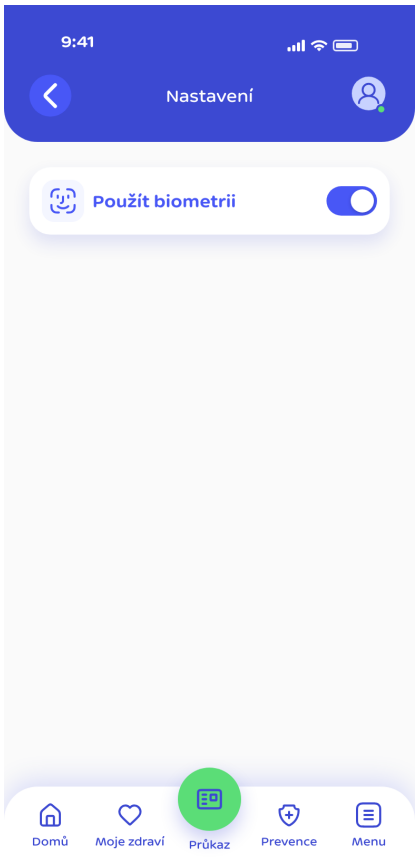
Opište šestimístný kód, který jste obdrželi. Po zadání šesté číslice se kód ověří automaticky a otevře se hlavní obrazovka. Pokud mezitím vypršela platnost přihlášení, zobrazí se hlášení „Platnost přihlášení vypršela, přihlaste se prosím znovu.“ a je třeba začít od přihlášení.

> **Tip:** Pokud aplikaci během aktivace zavřete, při dalším spuštění se přihlaste znovu. Aktivace se spustí od začátku.

3.6 Přihlašování biometrií



Nabídka zapnutí biometrie po přihlášení



Nastavení biometrie v profilu

Pokud telefon podporuje Face ID, Touch ID nebo otisk prstu, nabídne vám aplikace po prvním přihlášení možnost **Přihlašovat se pomocí biometrie**. Klepnutím na **Ano zapnout** ji aktivujete, tlačítkem **Ne děkuji** nabídku odmítnete.

Se zapnutou biometrií se při každém dalším spuštění aplikace zobrazí systémové ověření (obličej, otisk nebo kód zařízení). Po úspěšném ověření se rovnou otevře hlavní obrazovka. Pokud ověření zrušíte, zobrazí se tlačítko **Přihlásit se**, kterým můžete ověření zopakovat.

Biometrii kdykoli zapnete nebo vypnete v **Můj profil → Nastavení** přepínačem **Použít biometrii**. Pokud telefon biometrii nepodporuje, je místo přepínače zobrazen červený křížek.

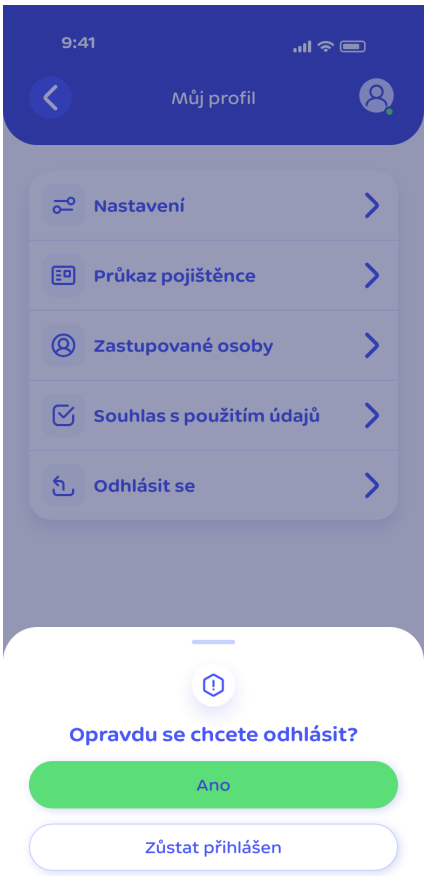
3.7 Souhlas s použitím kontaktních údajů



Výzva k udělení souhlasu s komunikací

Po přihlášení se může jednorázově zobrazit výzva k udělení souhlasu s použitím vašich kontaktních údajů pro zasílání novinek a zpráv o pojištění. Tlačítko **Udělit souhlas** otevře obrazovku Souhlas s použitím údajů (kapitola 14.4). Tlačítkem **Nechci dostávat aktuální zprávy** výzvu zavřete. Souhlas lze kdykoli změnit v profilu.

3.8 Odhlášení



Potvrzení odhlášení

1. Otevřete **Můj profil** (ikona vpravo nahoře nebo Menu).
2. Klepněte na **Odhlásit se**.
3. V potvrzovacím okně klepněte na **Ano**. Tlačítko **Zůstat přihlášen** odhlášení zruší.

Po odhlášení se z telefonu smažou všechny uložené přihlašovací údaje i nastavení biometrie. Při dalším spuštění se musíte přihlásit znovu.

4. Domů



Obrazovka Domů

Obrazovka Domů je rozcestník aplikace. Klepnutím na dlaždici otevřete příslušnou sekci.

Dlaždice	Popis	Kapitola
Moje zdravotní pojištění	Průkaz, vykázaná péče, doby pojištění, platby	7
Potřebuji vyřídit	Zadání žádostí a požadavků	8
Preventivní programy	Čerpání příspěvků z Fondu prevence	9
Cestovní pojištění	Výhodné pojištění na cesty	10
Lékař na telefonu	Konzultace s lékařem zdarma	12
Hledám lékaře	Zdravotní zařízení v okolí	13

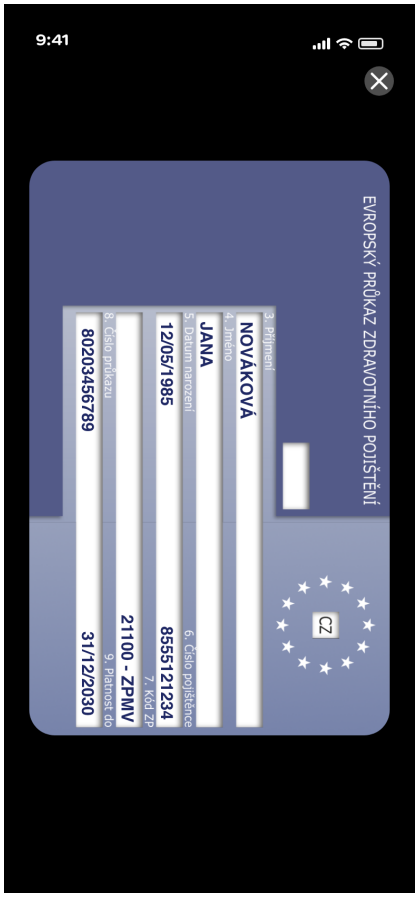
V hlavičce je přepínač zastupované osoby (kapitola 2.5) a ikona profilu (kapitola 14). Na obrazovce Domů nefunguje systémové gesto zpět, aplikaci opustíte standardně tlačítkem Domů telefonu.

5. Průkaz pojištěnce

Sekci otevřete zeleným tlačítkem **Průkaz** uprostřed spodní lišty, z Menu → Moje zdravotní pojištění → Průkaz pojištěnce nebo z Můj profil → Průkaz pojištěnce.



Průkaz pojištěnce



Průkaz zvětšený na celou obrazovku

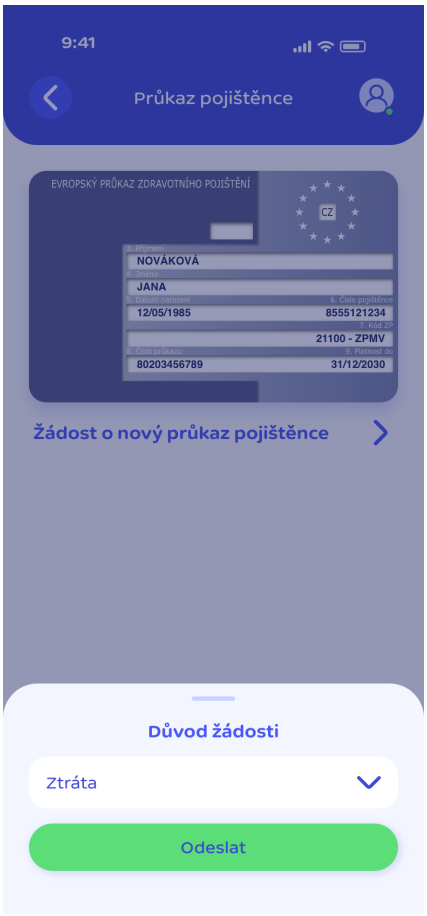
5.1 Zobrazení průkazu

Na obrazovce je zobrazen Evropský průkaz zdravotního pojištění s vašimi údaji: příjmení, jméno, datum narození, rodné číslo (číslo pojištěnce), kód pojišťovny 211, číslo průkazu a datum platnosti. Je-li vybrána zastupovaná osoba, zobrazí se její průkaz.

Klepnutím na průkaz jej zvětšíte na celou obrazovku otočený na šířku, což usnadní jeho předložení například v ordinaci. Zpět se vrátíte křížkem vpravo nahoře nebo klepnutím na černou plochu.

> **Tip:** Elektronický průkaz v aplikaci je pouze informativní zobrazení údajů. O tom, zda jej zdravotnické zařízení akceptuje místo plastového průkazu, rozhoduje dané zařízení.

5.2 Žádost o nový průkaz

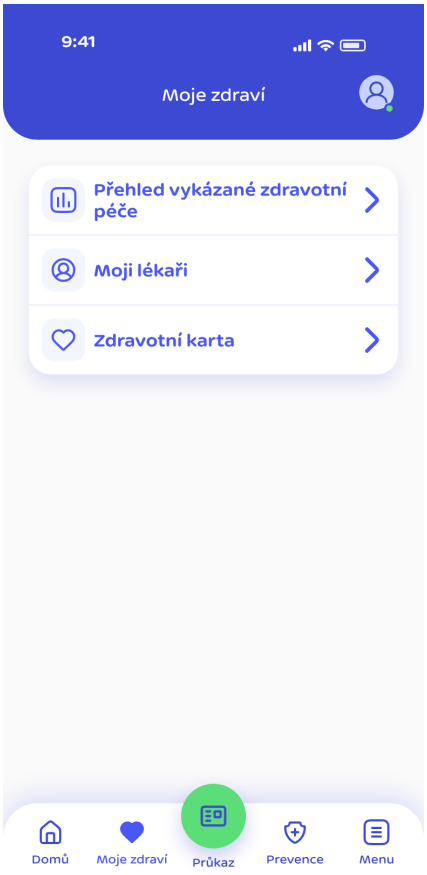


Výběr důvodu žádosti o nový průkaz

1. Pod průkazem klepněte na **Žádost o nový průkaz pojištěnce**.
2. V okně **Důvod žádosti** vyberte z nabídky důvod: **Ztráta**, **Ukončení platnosti** nebo **Změna osobních údajů**.
3. Klepněte na **Odeslat**. Po odeslání se zobrazí zelené hlášení „Žádost byla odeslána“.

Stav žádosti můžete sledovat v sekci Potřebuji vyřídit → Přehled podaných žádostí (kapitola 8.5). Nový průkaz vám pojišťovna zašle na evidovanou adresu.

6. Moje zdraví



Rozcestník Moje zdraví

Sekci otevřete položkou **Moje zdraví** ve spodní liště. Obsahuje tři části: Přehled vykázané zdravotní péče, Moji lékaři a Zdravotní karta.

6.1 Přehled vykázané péče



Rychlý přehled vykázané péče za rok



Výběr roku

Obrazovka zobrazuje souhrn zdravotní péče, kterou za vás pojišťovna v daném roce uhradila. V kartě **Rychlý přehled** jsou částky rozdělené do kategorií Výkony, Léky, Dopravní výkony, Kapitace, Poplatky a doplatky, Lázně a Agregovaná platba (souhrnná úhrada za zubní a gynekologickou péči) a řádek **Celkem**.

Změna roku

1. Klepněte na ikonu ozubeného kola vpravo v záhlaví karty.
2. V okně **Vyberte časový úsek** zvolte rok. Na výběr je aktuální rok a tři předchozí roky.
3. Klepněte na **Potvrdit**. Přehled se načte znovu.

Stažení výpisu z osobního účtu v PDF



Výběr období výpisu

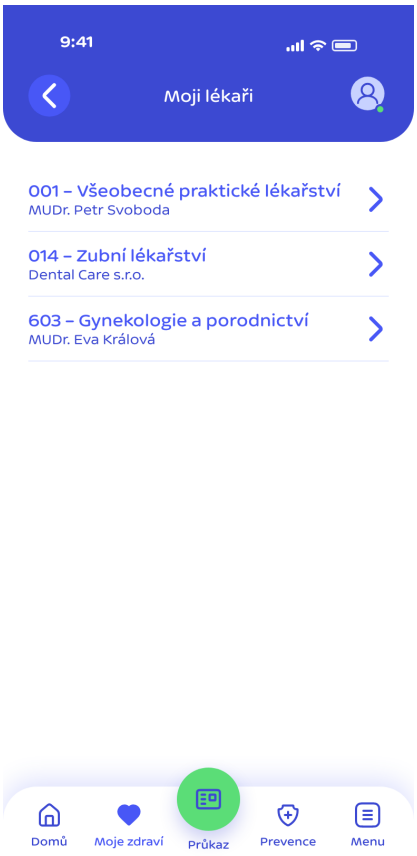


Uložení nebo sdílení PDF

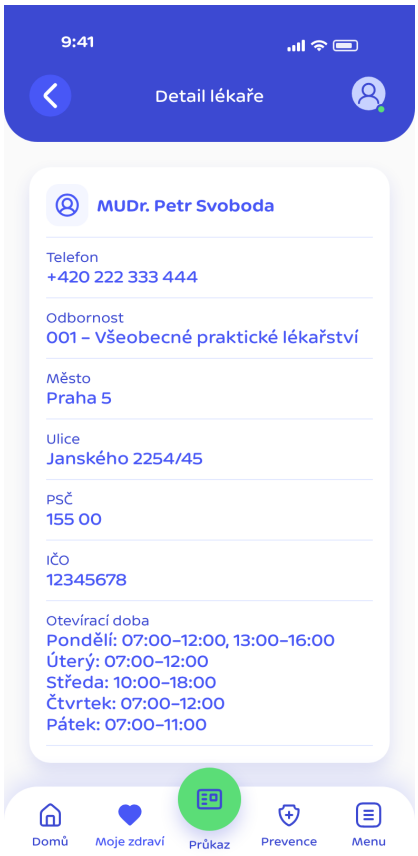
1. Pod kartou klepněte na řádek **Výpis z osobního účtu – kompletní** (ikona stažení).
2. V okně **Vyberte období** klepněte na **Datum od** a v kalendáři zvolte počáteční datum. Stejně nastavte **Datum do**. Nelze zvolit datum v budoucnosti.
3. Klepněte na **Stáhnout pdf**. Bez vyplněných obou dat se zobrazí hlášení „Toto pole je povinné“.
4. Po stažení se zobrazí okno **Co chcete s dokumentem udělat?** Zvolte **Uložit do souborů** (otevře systémový dialog pro uložení) nebo **Sdílet** (otevře systémovou nabídku sdílení, například do e-mailu).

> **Tip:** Práce s PDF dokumenty je stejná ve všech částech aplikace. Podrobnosti najdete v kapitole 15.

6.2 Moji lékaři



Seznam registrujících lékařů

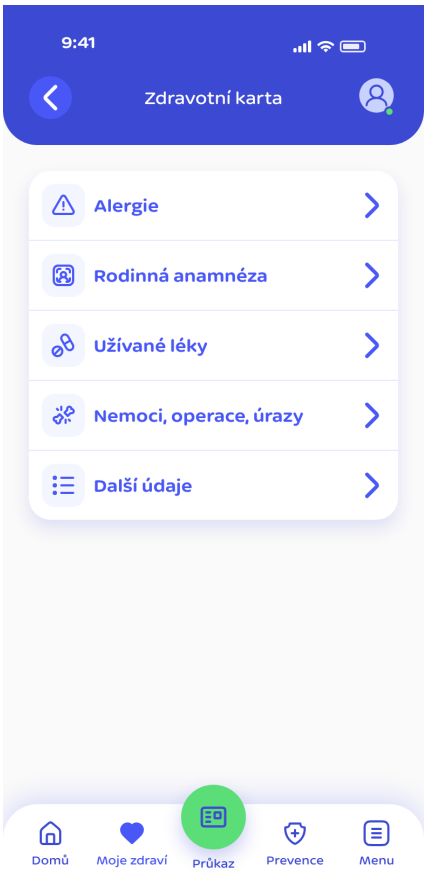


Detail lékaře

Seznam zobrazuje lékaře a zařízení, u kterých jste registrováni (praktický lékař, zubní lékař, gynekolog). U každého je uvedena odbornost a název. Nemáte-li žádnou registraci, zobrazí se text „Nemáte žádné registrované lékaře.“

Klepnutím na lékaře otevřete **Detail lékaře** s telefonem, odborností, adresou (město, ulice, PSČ), IČO a ordinační dobou po jednotlivých dnech. Údaje jsou pouze pro čtení.

6.3 Zdravotní karta

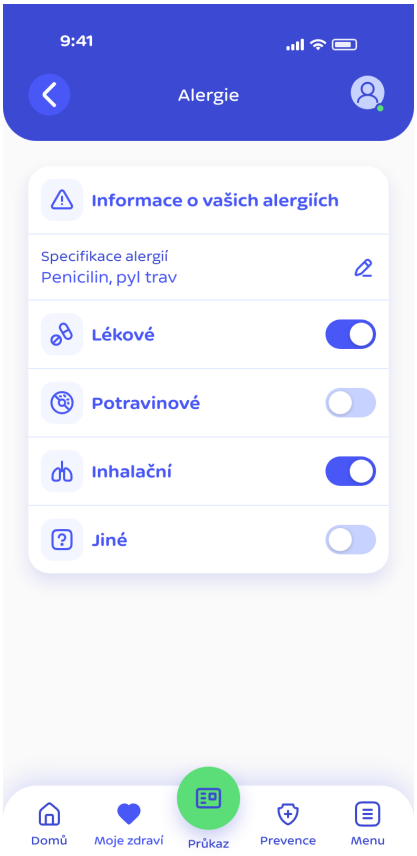


Rozcestník Zdravotní karty

Zdravotní karta je váš osobní záznam důležitých zdravotních informací, který si vedete sami. Je rozdělena na pět částí: Alergie, Rodinná anamnéza, Užívané léky, Nemoci, operace, úrazy a Další údaje.

> **Upozornění:** Každá změna ve Zdravotní kartě se **ukládá okamžitě** po přepnutí přepínače nebo potvrzení okna. Žádné tlačítko Uložit není. Pokud se uložení nezdaří, zobrazí se červené hlášení a hodnota se vrátí na původní stav.

Alergie



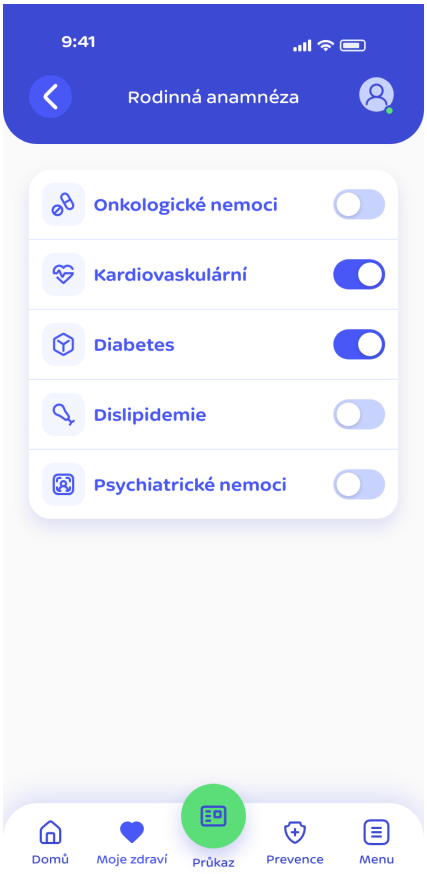
Přehled alergií



Doplnění textové specifikace

- Přepínači označte typy alergií, kterými trpíte: **Lékové**, **Potravinové**, **Inhalační**, **Jiné**.
- Klepnutím na ikonu tužky u řádku **Specifikace alergií** doplníte volný text (například konkrétní léky nebo látky). Potvrďte tlačítkem **Potvrdit**. Není-li nic vyplněno, zobrazuje se „Nevyplněno“.

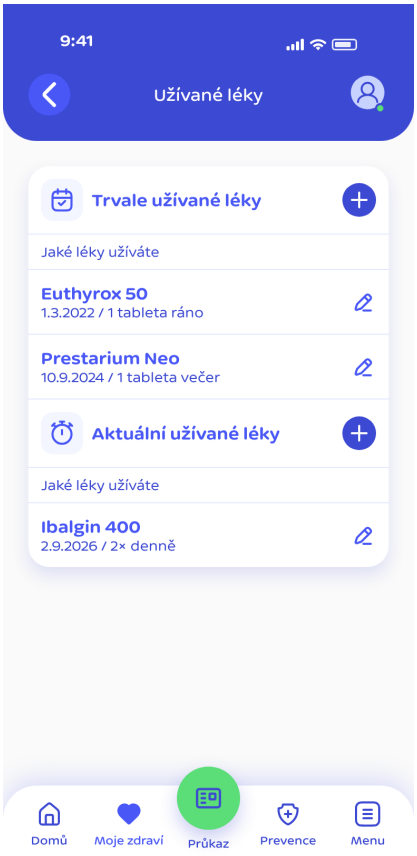
Rodinná anamnéza



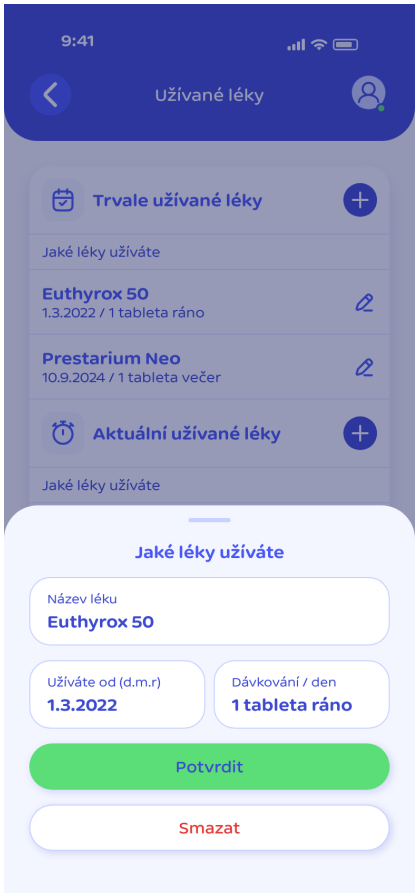
Rodinná anamnéza

Přepínači označte onemocnění, která se vyskytla ve vaší rodině: Onkologické nemoci, Kardiovaskulární, Diabetes, Dislipidemie, Psychiatrické nemoci.

Užívané léky



Seznam léků ve dvou skupinách

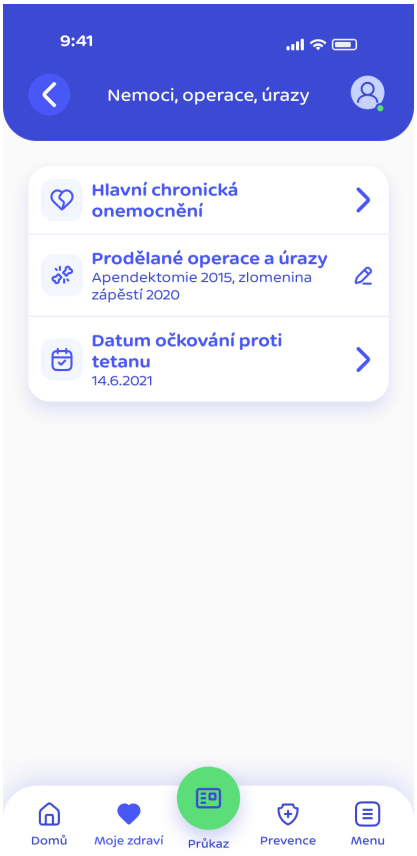


Přidání nebo úprava léku

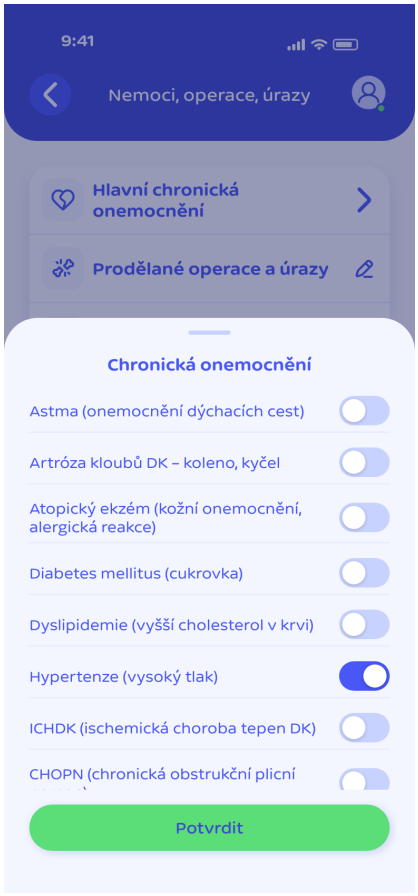
Léky jsou rozděleny do dvou skupin: **Trvale užívané léky** a **Aktuální užívané léky**. U každého léku je uveden název, datum zahájení užívání a dávkování.

1. Pro přidání léku klepněte na kulaté tlačítko **+** v záhlaví příslušné skupiny.
2. Vyplňte **Název léku**, klepnutím na **Užíváte od** vyberte datum v kalendáři a vyplňte **Dávkování / den**. Všechna tři pole jsou povinná.
3. Klepněte na **Potvrdit**.
4. Pro úpravu klepněte na ikonu tužky u léku. V okně můžete údaje změnit, nebo lék tlačítkem **Smazat** odstranit. Smazání proběhne ihned bez dalšího potvrzení.

Nemoci, operace, úrazy



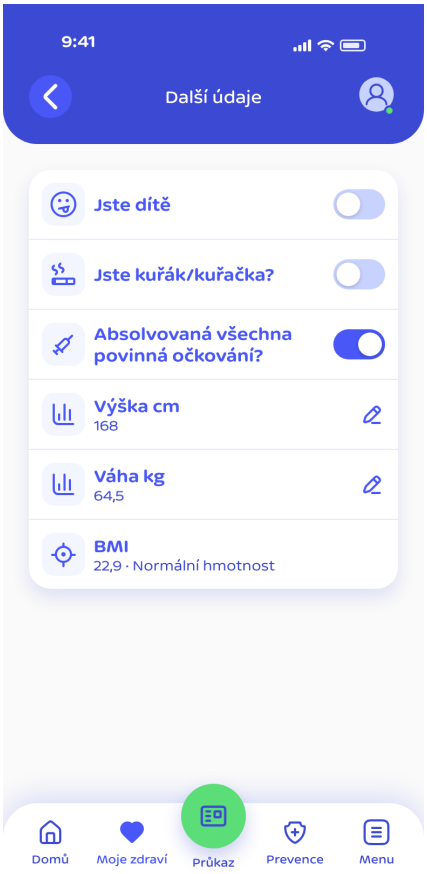
Nemoci, operace, úrazy



Výběr chronického onemocnění

- **Hlavní chronická onemocnění** – klepnutím otevřete seznam, ve kterém přepínačem zvolíte jedno onemocnění (například Astma, Diabetes mellitus, Hypertenze nebo jejich kombinace). Potvrďte tlačítkem **Potvrdit**. Vypnutím zvoleného přepínače výběr zrušíte.
- **Prodělané operace a úrazy** – ikonou tužky otevřete víceřádkové textové pole, kam zapíšete prodělané operace a úrazy.
- **Datum očkování proti tetanu** – klepnutím otevřete okno s výběrem data v kalendáři.

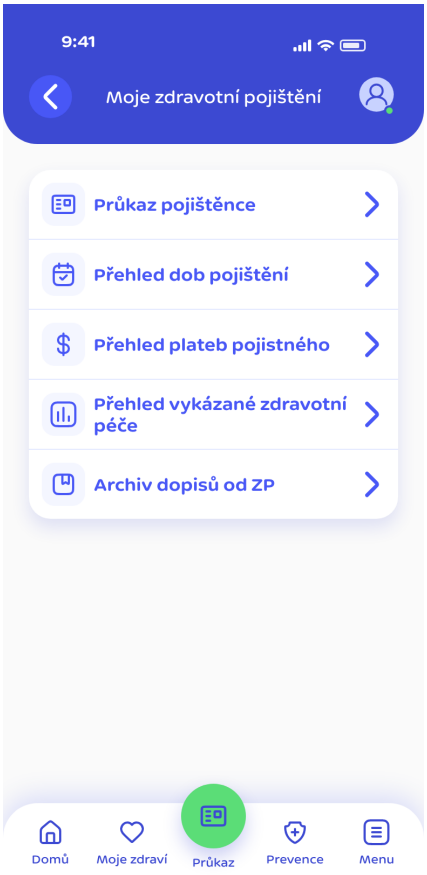
Další údaje



Další údaje

- Přepínače **Jste dítě**, **Jste kuřák/kuřačka?** a **Absolvovaná všechna povinná očkování?**.
- Hodnoty **Výška cm** a **Váha kg** upravíte klepnutím na řádek nebo ikonu tužky. Zadejte číslo (desetinná čárka i tečka jsou přijaty) a potvrďte. Prázdné pole hodnotu smaže.
- **BMI** se dopočítá automaticky z výšky a váhy a nelze jej upravit ručně. Za hodnotou je uvedena kategorie BMI (například Normální hmotnost). Po změně výšky nebo váhy se hodnota obnoví.

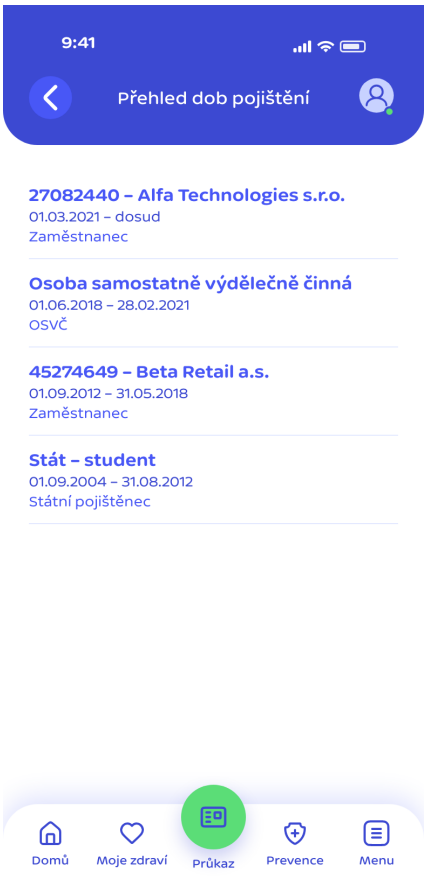
7. Moje zdravotní pojištění



Rozcestník Moje zdravotní pojištění

Sekci otevřete z obrazovky Domů dlaždicí **Moje zdravotní pojištění** nebo z Menu. Obsahuje: Průkaz pojištěnce (kapitola 5), Přehled dob pojištění, Přehled plateb pojistného, Přehled vykázané zdravotní péče (kapitola 6.1) a Archiv dopisů od ZP.

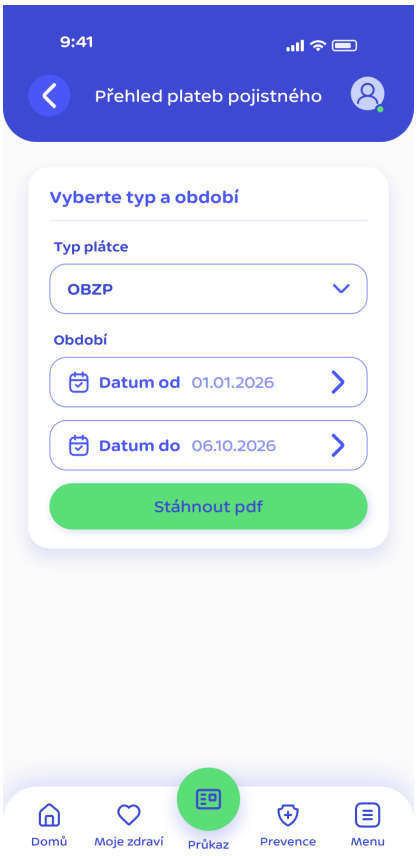
7.1 Přehled dob pojištění



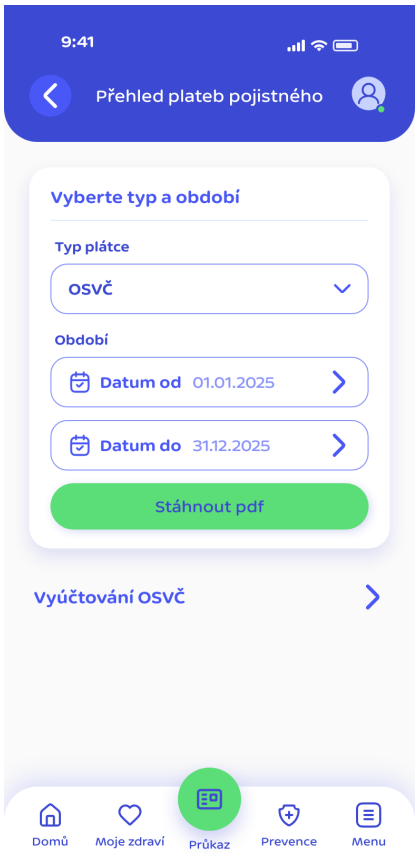
Přehled dob pojištění

Seznam zobrazuje historii vašeho pojištění u ZP MV ČR. U každého období je uveden plátce (IČO a název zaměstnavatele, případně jiný druh plátce), rozsah dat a druh pojištění. Probíhající období má místo koncového data uvedeno „dosud“. Seznam je pouze pro čtení.

7.2 Přehled plateb pojistného



Výběr typu plátce a období



Plátce OSVČ s vyúčtováním

V kartě **Vyberte typ a období** si zvolíte, za jakého plátce a za jaké období chcete přehled plateb stáhnout jako dokument PDF.

Stažení přehledu plateb v PDF

1. V poli **Typ plátce** zvolte **OBZP** (osoba bez zdanitelných příjmů) nebo **OSVČ** (osoba samostatně výdělečně činná).
2. Klepnutím na **Datum od** vyberte v kalendáři začátek období. Vybrat lze datum v aktuálním roce nebo ve třech předchozích letech.
3. Klepnutím na **Datum do** vyberte konec období. Nemůže být dříve než datum od ani později než dnešní den. Pokud posunete datum od za datum do, datum do se automaticky srovná s datem od.
4. Klepněte na **Stáhnout pdf**. Po stažení se otevře okno **Co chcete s dokumentem udělat?**, ve kterém přehled uložíte nebo sdílíte (kapitola 15).

> **Tip:** Po otevření obrazovky je předvyplněn plátce OBZP a období od 1. ledna aktuálního roku do dnešního dne.

7.3 Vyúčtování OSVČ

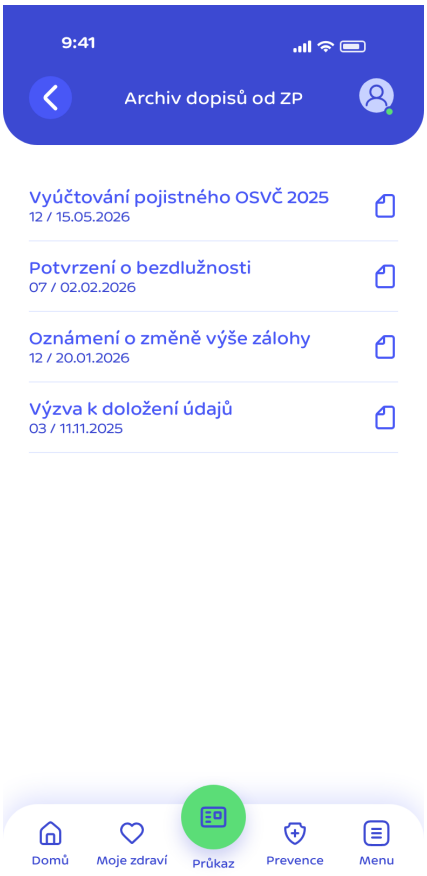


Vyúčtování OSVČ za rok

Řádek **Vyúčtování OSVČ** se pod kartou zobrazuje pouze při zvoleném typu plátce **OSVČ**. Vyúčtování se otevře za rok, do kterého spadá zvolené **Datum od**. Obrazovka ukazuje za tento rok: typ záznamu, příjmy, výdaje, vyměřovací základ, roční pojistné, zaplacené zálohy, rozdíl a novou zálohu. Pod kartou může být doplňující poznámka pojišťovny.

Tlačítkem **Stáhnout pdf** stáhnete vyúčtování jako dokument a můžete jej uložit nebo sdílet (kapitola 15). Nejsou-li za rok data, zobrazí se „Za zvolený rok nejsou k dispozici data“.

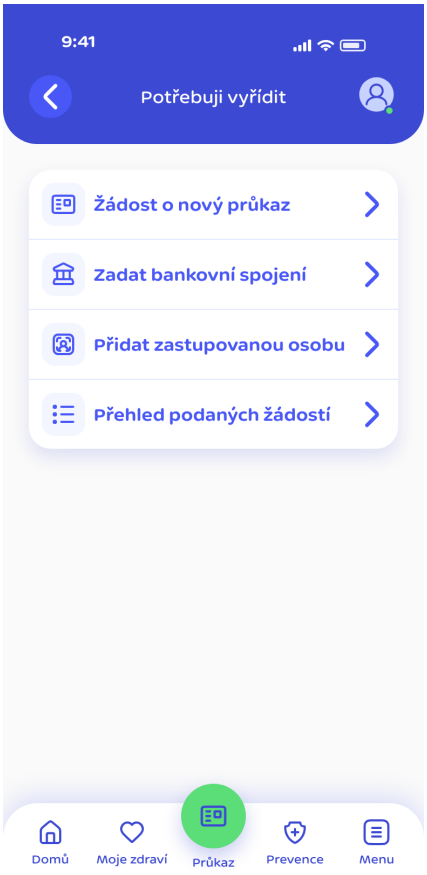
7.4 Archiv dopisů od ZP



Archiv dopisů od pojišťovny

Seznam dokumentů, které vám pojišťovna zaslala. U každého je název, typ dokumentu a datum vložení. Klepnutím na řádek se dopis stáhne jako PDF (během stahování se u řádku točí kolečko) a zobrazí se okno pro uložení nebo sdílení. Nemáte-li žádné dopisy, zobrazí se „Nemáte žádné dopisy od pojišťovny“.

8. Potřebuji vyřídit



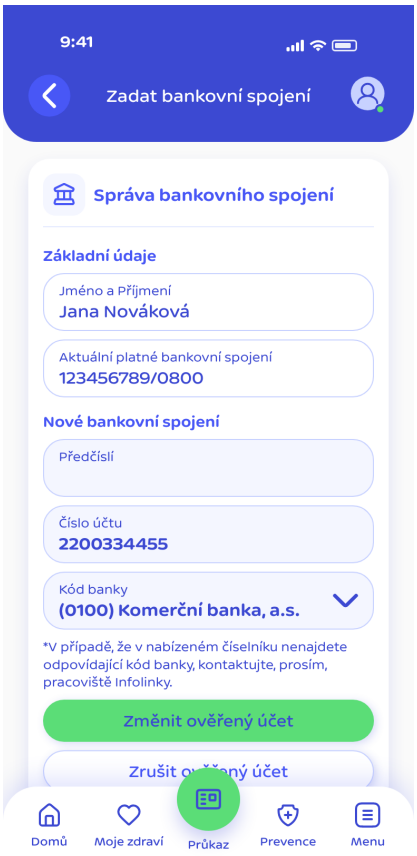
Rozcestník Potřebuji vyřídit

Sekce sdružuje žádosti, které lze podat přímo z aplikace, a přehled již podaných žádostí. Otevřete ji dlaždicí **Potřebuji vyřídit** na obrazovce Domů nebo z Menu.

8.1 Žádost o nový průkaz

Položka **Žádost o nový průkaz** otevře stejné okno **Důvod žádosti** jako na obrazovce Průkaz pojištěnce. Vyberte důvod (Ztráta, Ukončení platnosti, Změna osobních údajů) a klepněte na **Odeslat**. Postup je popsán v kapitole 5.2.

8.2 Zadat bankovní spojení



Správa bankovního spojení



Výběr banky

Ověřené bankovní spojení používá pojišťovna k zasílání plateb, například přeplatků nebo příspěvků z Fondu prevence. V horní části karty je uvedeno jméno a **Aktuální platné bankovní spojení** (nebo text „Nemáte zadané žádné ověřené bankovní spojení“).

Zadání nového účtu

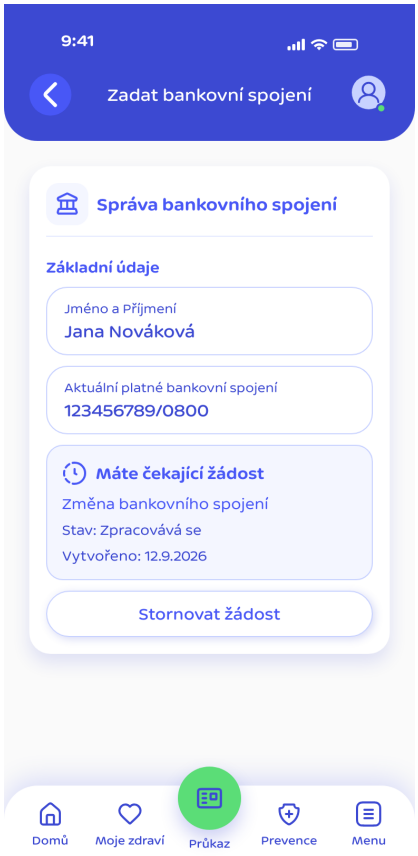
1. V části **Nové bankovní spojení** vyplňte volitelné **Předčíslí** a povinné **Číslo účtu** (pouze číslice).
2. Klepněte na **Kód banky**. V okně **Vyberte banku** můžete banku vyhledat podle názvu nebo kódu a klepnutím ji zvolit.
3. Klepněte na **Zadat ověřený účet** (pokud ještě nemáte žádné ověřené spojení), resp. **Změnit ověřený účet** (pokud už nějaké máte). Po odeslání se zobrazí „Žádost o změnu účtu byla odeslána“ a formulář se nahradí informací o čekající žádosti.
4. Není-li vyplněno číslo účtu nebo vybrána banka, zobrazí se hlášení „Vyplňte číslo účtu a vyberte kód banky“ a chybná pole se zvýrazní červeně.

> **Tip:** Pokud v číselníku svou banku nenajdete, kontaktujte prosím Infolinku pojišťovny.

Zrušení ověřeného účtu



Potvrzení zrušení účtu



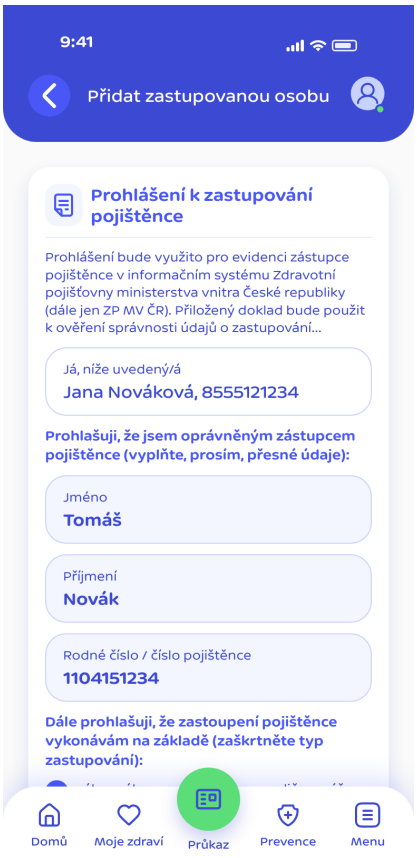
Čekající žádost

Máte-li evidované ověřené spojení, je pod formulářem tlačítko **Zrušit ověřený účet**. Po klepnutí potvrďte dotaz „Opravdu chcete zrušit ověřené bankovní spojení?“ tlačítkem **Ano**. Zobrazí se „Žádost o zrušení účtu byla odeslána“.

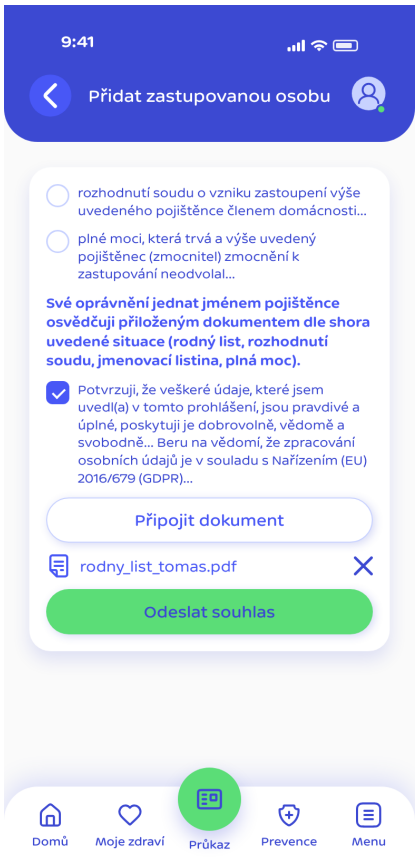
Čekající žádost

Dokud pojišťovna žádost nezpracuje, je místo formuláře zobrazen rámeček **Máte čekající žádost** s druhem žádosti, stavem a datem vytvoření. Novou žádost v této době podat nelze. Tlačítkem **Stornovat žádost** a potvrzením **Ano** můžete čekající žádost vzít zpět; poté se formulář znovu zobrazí.

8.3 Přidat zastupovanou osobu



Prohlášení k zastupování – horní část



Prohlášení k zastupování – dolní část

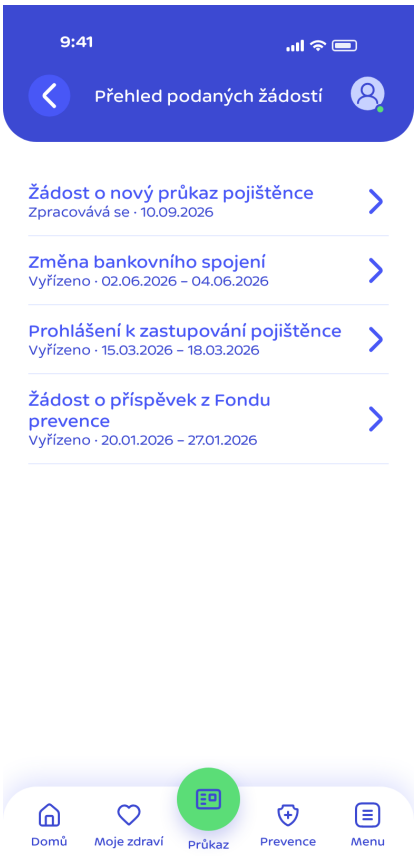
Formulář **Prohlášení k zastupování pojištěnce** slouží k tomu, abyste mohli v aplikaci jednat za jiného pojištěnce (typicky rodič za nezletilé dítě, opatrovník, pěstoun nebo zmocněnec). Vaše jméno a číslo pojištěnce jsou předvyplněny.

1. Vyplňte **Jméno**, **Příjmení** a **Rodné číslo / číslo pojištěnce** zastupované osoby.
2. Zaškrtněte právě jeden **typ zastupování**: zákonné zmocnění (rodič), poručenství, opatrovnictví, pěstounská péče, zastoupení členem domácnosti nebo plná moc.
3. Přečtěte si prohlášení a zaškrtnutím políčka potvrďte jeho pravdivost.
4. Klepněte na **Připojit dokument** a přiložte doklad prokazující oprávnění (rodný list, rozhodnutí soudu, jmenovací listinu nebo plnou moc). Povoleny jsou soubory PDF, JPG a PNG, lze přiložit více souborů. Omylem přiložený soubor odeberete křížkem.
5. Klepněte na **Odeslat souhlas**. Po odeslání se zobrazí „Žádost o zastupování byla odeslána.“ a vrátíte se zpět.

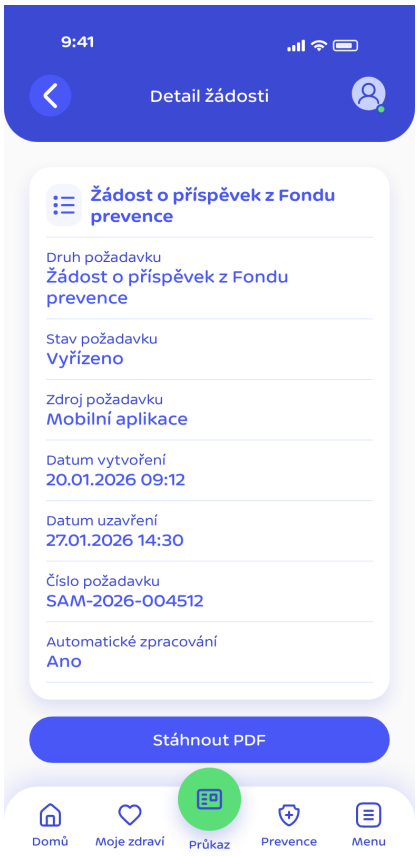
Pokud některý krok chybí, aplikace vás upozorní hlášením: „Vyplňte prosím jméno, příjmení a číslo pojištěnce.“, „Vyberte prosím typ zastupování.“, „Potvrďte prosím prohlášení.“ nebo „Připojte prosím alespoň jeden dokument.“.

> **Tip:** Zastupovaná osoba se v přepínači osob objeví až po schválení žádosti pojišťovnou. Stav žádosti sledujte v Přehledu podaných žádostí.

8.4 Přehled podaných žádostí



Seznam podaných žádostí



Detail žádosti

Seznam všech žádostí podaných z aplikace nebo eKomunikace. U každé je druh žádosti, stav a data vytvoření a uzavření. Nemáte-li žádné žádosti, zobrazí se „Nemáte žádné podané žádosti“.

8.5 Detail žádosti

Klepnutím na žádost otevřete **Detail žádosti** s údaji: Druh požadavku, Stav požadavku, Zdroj požadavku, Datum vytvoření, Datum uzavření, Číslo požadavku a Automatické zpracování (Ano/Ne). U žádostí, ke kterým existuje dokument (například žádost o příspěvek), je k dispozici tlačítko **Stáhnout PDF**.

9. Prevence a preventivní programy

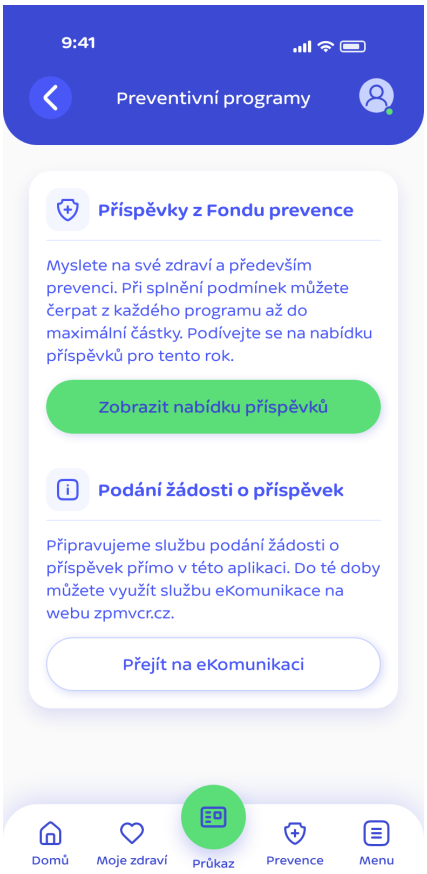
9.1 Prevence



Přehled preventivních prohlídek

Položka **Prevence** ve spodní liště zobrazuje přehled preventivních prohlídek plně hrazených z veřejného zdravotního pojištění, rozdělený podle praktického lékaře (děti a dorost, dospělí), zubních prohlídek a gynekologie. Odkaz **Více o prevenci: zpmvcr.cz** ve spodní části otevře podrobné informace na webu pojišťovny.

9.2 Preventivní programy



Preventivní programy

Dlaždice **Preventivní programy** na obrazovce Domů (nebo položka v Menu) otevře informace o příspěvcích z Fondu prevence.

- **Zobrazit nabídku příspěvků** – otevře aktuální nabídku příspěvků na webu pojišťovny.
- **Přejít na eKomunikaci** – otevře webovou službu eKomunikace, kde lze žádost o příspěvek podat. Podání žádosti přímo v aplikaci se připravuje.

10. Cestovní pojištění



Cestovní pojištění

Obrazovka informuje o zvýhodněném cestovním pojištění pro pojištěnce ZP MV ČR poskytovaném Generali Českou pojišťovnou. Popisuje, co je zahrnuto (léčebné výlohy, úrazové pojištění, zavazadla, odpovědnost, asistenční služby), výhody pro pojištěnce a postup sjednání.

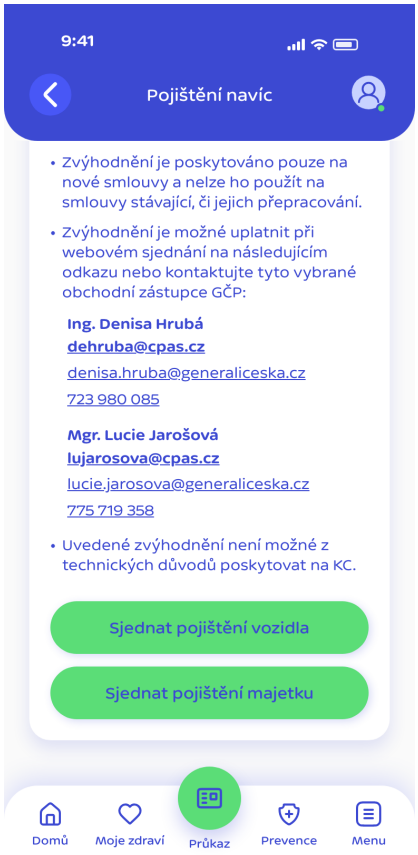
1. Klepněte na **Sjednat pojištění**.
2. Otevře se online sjednávač Generali České pojišťovny s cenami upravenými pro klienty ZP MV ČR. Vyplňte smlouvu podle pokynů na stránce.
3. Po dokončení se vraťte do aplikace tlačítkem Hotovo nebo šipkou zpět.

Odkaz **zpmvcr.cz** ve spodní části otevře podrobnosti a kalkulačku na webu pojišťovny.

11. Pojištění navíc



Pojištění navíc – cestovní pojištění



Podmínky zvýhodnění a kontakty

Položka **Pojištění navíc** v Menu otevře nabídku zvýhodněného pojištění Generali České pojišťovny (GČP) pro pojištěnce ZP MV ČR. Obrazovka má dvě části: cestovní pojištění a pojištění majetku a vozidel.

11.1 Cestovní pojištění

Horní karta **Cestovní pojištění bez kompromisů** shrnuje výhody: pojistné krytí až 100 000 000 Kč, rekreační sport bez příplatku, léčebné výlohy za covid-19 již v základu, proplacení až 100 % stornopoplatků, rodinnou slevu, slevu pro studenty do 26 let na studijní pobyty a slevu 10 % pro členy IZS a dárce krve.

1. Klepněte na **Sjednat cestovní pojištění**.
2. Otevře se online sjednávač GČP pro klienty ZP MV ČR. Vyplňte smlouvu podle pokynů na stránce.
3. Po dokončení se vraťte do aplikace tlačítkem Hotovo nebo šipkou zpět.

> **Tip:** Cestovní pojištění je možné sjednat také osobně na kterémkoliv klientském centru ZP MV ČR.

11.2 Pojištění majetku a vozidel

Spodní karta představuje **Komplexní pojištění Můj majetek** (dům, byt, chata, domácnost, odpovědnost za škody, nonstop asistenční služba), **Povinné ručení** a **Havarijní pojištění**. Pod nimi jsou uvedeny podmínky sjednání zvýhodněného pojištění:

- Zvýhodnění se vztahuje na pojištění motorových vozidel a pojištění majetku občanů.

- Pojistník musí být v době počátku pojištění pojištěncem ZP MV ČR.
- Zvýhodnění je poskytováno pouze na nové smlouvy, nelze ho použít na smlouvy stávající ani na jejich přepracování.

Zvýhodnění uplatníte jedním z těchto způsobů:

- **Online** – tlačítko **Sjednat pojištění vozidla** nebo **Sjednat pojištění majetku** otevře sjednávač GČP pro klienty ZP MV ČR.
- **U obchodního zástupce GČP** – klepnutím na e-mailovou adresu u jména zástupce otevřete novou zprávu, klepnutím na telefonní číslo jej vytočíte.

> **Upozornění:** Zvýhodnění na pojištění majetku a vozidel není možné z technických důvodů poskytnout na klientských centrech ZP MV ČR.

12. Lékař na telefonu



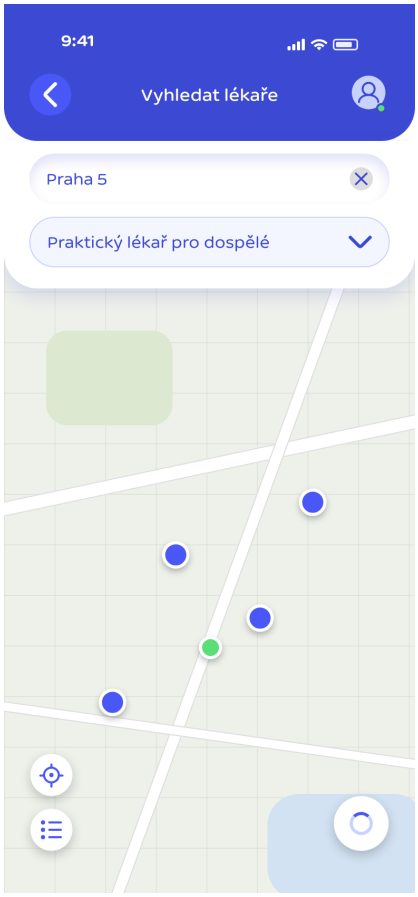
Lékař na telefonu

Služba Lékař na telefonu poskytuje pojištěncům ZP MV ČR bezplatnou telefonickou konzultaci s lékařem **24 hodin denně, 7 dní v týdnu**. Hodí se například, když nerozumíte lékařské zprávě, výsledkům z laboratoře nebo si nejste jisti užitím léku.

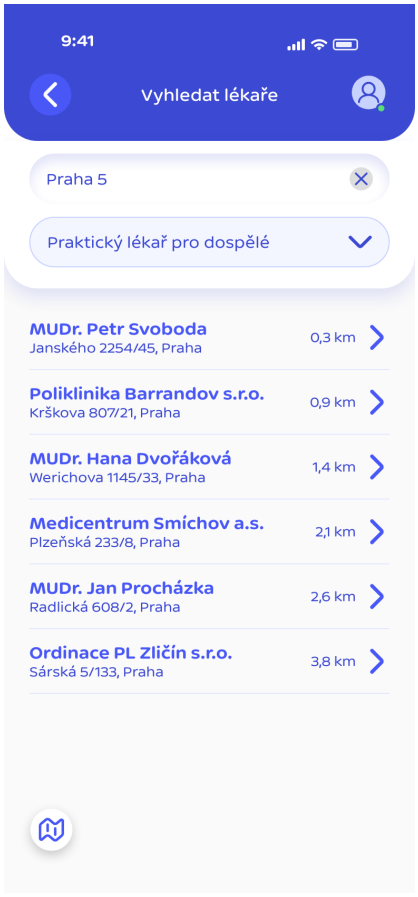
Klepnutím na **Volat lékaře** se otevře telefonní aplikace s předvyplněným číslem +420 283 002 772. Hovor potvrďte. Spojíte se s koordinátorem medicínské asistence, který vás propojí s lékařem.

> **Upozornění:** Lékař na telefonu nemůže vystavit eRecept ani eNeschopenku a **nenahrazuje záchrannou službu**. Při akutních potížích volejte přímo linky 155 nebo 112.

13. Hledám lékaře



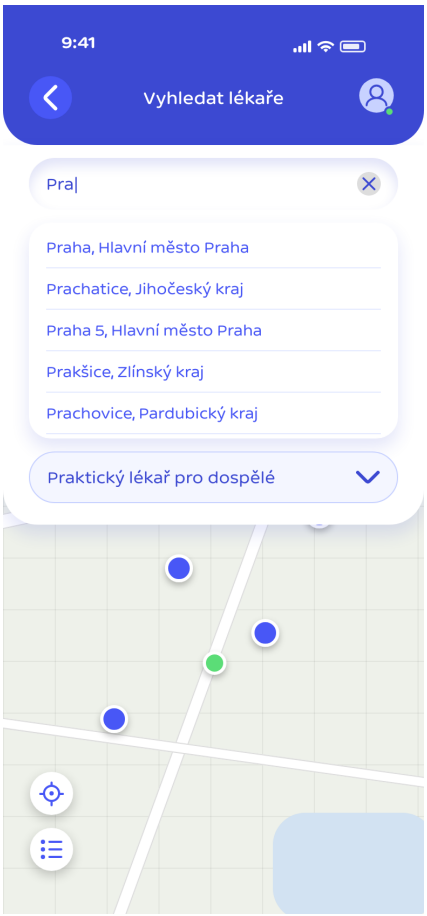
Mapa se smluvními zařízeními



Stejné výsledky jako seznam

Sekce **Hledám lékaře** (dlaždice na obrazovce Domů nebo položka v Menu) zobrazí mapu smluvních zdravotnických zařízení ZP MV ČR v okolí. Na této obrazovce je spodní lišta skrytá, zpět se vrátíte tlačítkem v hlavičce.

13.1 Vyhledání podle města



Našeptávač měst

1. Do pole **Zadejte město** začněte psát název obce. Po chvíli se zobrazí až pět návrhů.
2. Klepněte na návrh. Mapa se přesune na vybrané místo a vyhledají se zařízení v okruhu 5 km.
3. V poli **Vyberte odbornost** zvolte odbornost lékaře. Předvyplněna je odbornost **Praktický lékař pro dospělé**. Opětovným klepnutím na zvolenou odbornost výběr zrušíte.
4. Křížkem v poli města zadaný text smažete.

13.2 Vyhledání podle vaší polohy

Klepněte na kulaté tlačítko s **terčem** vlevo dole. Aplikace požádá o přístup k poloze (pokud jste jej dosud neudělili), zobrazí vaši polohu zeleným bodem a vyhledá zařízení v okruhu 5 km. Při posunu nebo přiblížení mapy se vyhledávání po chvíli automaticky zopakuje pro nově zobrazenou oblast.

Možná hlášení: „Zapněte služby určování polohy.“ (poloha je v telefonu vypnutá), „Přístup k poloze byl zamítnut.“ (přístup je třeba povolit v nastavení telefonu), „Polohu se nepodařilo zjistit.“.

13.3 Přepnutí mezi mapou a seznamem

Spodní kulaté tlačítko (ikona seznamu nebo mapy) přepíná mezi zobrazením na mapě a seznamem výsledků seřazeným podle vzdálenosti. V seznamu je u každého zařízení název, adresa a vzdálenost. Nejsou-li výsledky, zobrazí se „V tomto okolí jsme nenašli žádné lékaře.“.

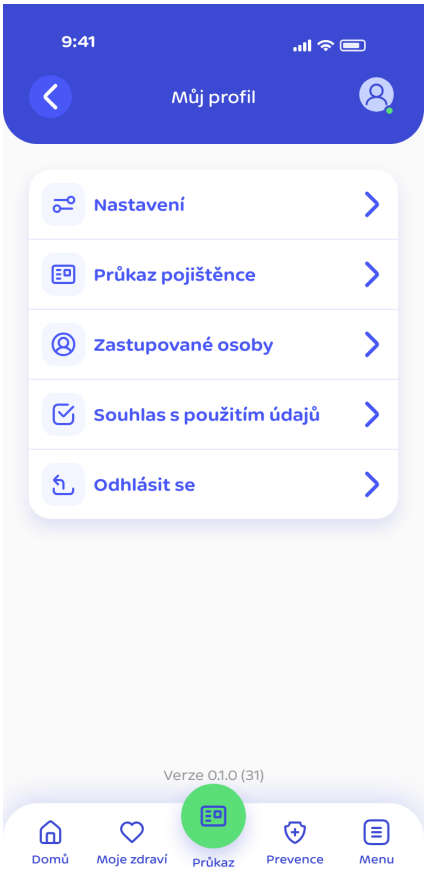
13.4 Informace o zařízení



Informace o zařízení

Klepnutím na modrý bod na mapě nebo na řádek v seznamu otevřete okno **Informace o zařízení** s názvem poskytovatele, adresou a vzdáleností, druhem poskytovatele, odborností a telefonem. Klepnutím na řádek **Adresa** otevřete místo v aplikaci Google Maps pro navigaci. Okno zavřete přejetím dolů.

14. Můj profil a nastavení



Můj profil

Profil otevřete ikonou vpravo nahoře na většině obrazovek nebo z Menu → Můj profil. Ve spodní části obrazovky je uvedena verze aplikace, kterou uveďte při komunikaci s podporou.

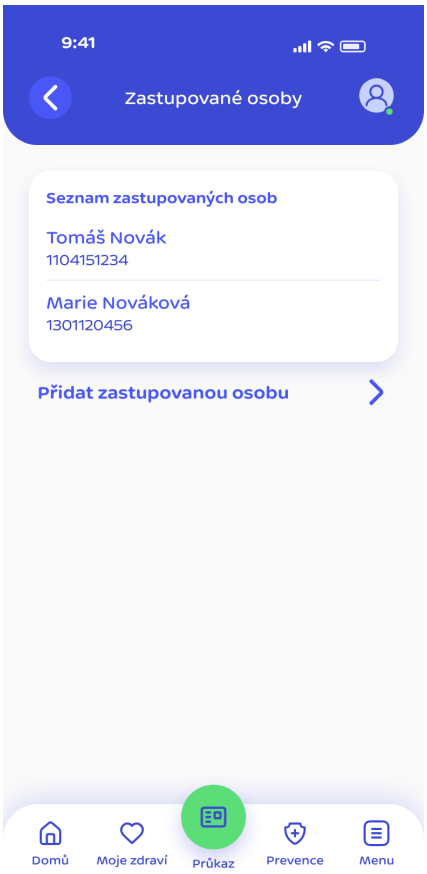
14.1 Nastavení

Obsahuje jediný přepínač **Použít biometrii** pro přihlašování obličejem nebo otiskem prstu (kapitola 3.6).

14.2 Průkaz pojištěnce

Zkratka na obrazovku Průkaz pojištěnce (kapitola 5).

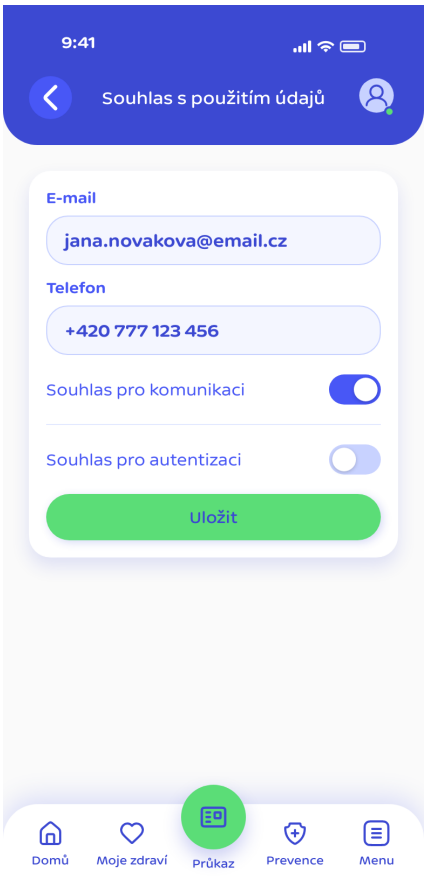
14.3 Zastupované osoby



Seznam zastupovaných osob

Seznam osob, které jste oprávněni zastupovat, s jejich jménem a číslem pojištěnce. Nemáte-li žádné, zobrazí se „Nemáte žádné zastupované osoby“. Řádek **Přidat zastupovanou osobu** pod seznamem otevře formulář prohlášení (kapitola 8.3).

14.4 Souhlas s použitím údajů



Souhlas s použitím údajů

1. Zkontrolujte nebo doplňte **E-mail** a **Telefon**.
2. Přepínačem **Souhlas pro komunikaci** povolíte zasílání novinek a zpráv o pojištění na uvedené kontakty.
3. Přepínačem **Souhlas pro autentizaci** povolíte využití kontaktů pro ověření.
4. Klepněte na **Uložit**. Zobrazí se „Souhlas byl uložen“. Při chybném e-mailu se zobrazí „Zadejte platný e-mail“.

> **Tip:** Je-li vybrána zastupovaná osoba, upravujete souhlas této osoby.

14.5 Odhlásit se

Odhlášení z aplikace, viz kapitola 3.8.

15. Práce s dokumenty PDF



Okno pro uložení nebo sdílení dokumentu

Dokumenty (výpis z osobního účtu, přehled plateb pojistného, vyúčtování OSVČ, dopisy od pojišťovny, PDF k žádosti) se po stažení nabídnou v okně **Co chcete s dokumentem udělat?**

- **Uložit do souborů** – otevře systémový dialog, ve kterém vyberete složku v telefonu (na iPhonu aplikace Soubory, na Androidu správce souborů). Po uložení se zobrazí „Dokument byl uložen“.
- **Sdílet** – otevře systémovou nabídku sdílení, například odeslání e-mailem, do zpráv nebo uložení do cloudu.

Okno lze zavřít přejetím dolů; dokument se v tom případě neuloží. Nezdaří-li se uložení, zobrazí se „Dokument se nepodařilo uložit“.

16. Řešení problémů

Situace	Řešení
Po zadání PINu a hesla se zobrazí „Neplatné přihlašovací údaje“.	Zkontrolujte údaje. Neznáte-li je, použijte odkaz Neznám pin / heslo nebo se přihlaste Bankovní identitou.
Nepřišel ověřovací kód SMS nebo e-mail.	Zkontrolujte signál a složku nevyžádané pošty. Zavřete okno s kódem přejetím dolů a přihlaste se znovu, kód se odešle znovu.
Hlášení „Přihlášení tímto účtem zatím není v aplikaci podporováno.“	Účet zatím nelze v aplikaci použít. Obraťte se na Infolinku nebo klientské centrum.
Bank iD nebo Identita občana na iPhonu nefunguje.	Vyžadován je iOS 17.4 a novější. Aktualizujte systém nebo použijte PIN a heslo.
Biometrické ověření se nezobrazuje.	Ověřte, že máte v telefonu nastaven Face ID / Touch ID / otisk, a zapněte přepínač Použít biometrii v Nastavení.
Aplikace zobrazuje cizí jméno.	Je vybrána zastupovaná osoba. Přepněte se v hlavičce obrazovky Domů zpět na sebe.
Červené hlášení při načítání dat.	Zkontrolujte připojení k internetu a obrazovku otevřete znovu. Přetrvává-li chyba, zkuste to později.
Změnu bankovního účtu nelze zadat.	Máte čekající žádost. Počkejte na zpracování, nebo ji stornujte tlačítkem Stornovat žádost.
Mapa nezobrazuje moji polohu.	Povolte aplikaci přístup k poloze v nastavení telefonu a zapněte polohové služby.
Nelze uložit PDF.	Zvolte jinou složku nebo použijte Sdílet a dokument odešlete e-mailem.

17. Kontakty a užitečné odkazy

Kontakt	Údaj
Web pojišťovny	www.zpmvcr.cz
Klientská centra	www.zpmvcr.cz/pracoviste
Žádost o přístupové údaje (PIN a heslo)	eforms.zpmvcr.cz/eforms/verejnost/pristupove-udaje
eKomunikace (webová samoobsluha)	eforms.zpmvcr.cz/eforms/ekomunikace
Příspěvky z Fondu prevence	www.zpmvcr.cz/pojistenci/prispevky-z-fondu-prevence
Informace o zpracování osobních údajů	www.zpmvcr.cz/o-nas/gdpr/zpracovani-osobnich-udaju-v-zp-211

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky, kód pojišťovny 211.