



Tisková zpráva

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2015 očima ředitelů nemocnic (1. etapa)

V Praze dne 25.6.2015

Organizace HealthCare Institute si Vám ve spolupráci s výzkumnou agenturou Ipsos dovoluje předložit výsledky nového celostátního průzkumu „Zdravotní pojišťovna roku 2015“, který byl realizován během měsíců dubna a května. Bylo osloveno celkem 156 ředitelů nemocnic s akutními lůžky z celé České republiky, jejichž tržby z veřejného zdravotního pojištění činí více než 100 miliard ročně.

Doposud nezisková organizace HealthCare Institute, o.p.s. porovnávala a hodnotila kondici a kvalitu českých nemocnic (letos již 10. rokem), v letošním roce se rozhodla hodnotit kondici a kvalitu také u 7 českých zdravotních pojišťoven, které představují v tržbách přes 250 miliard ročně.

Jedná se o unikátní hodnotící projekt, který má za cíl pravidelně a sofistikovaně hodnotit české zdravotní pojišťovny a prezentovat jejich pozitivní přínos pro českou společnost a v případě identifikování rezerv, nabízet managementu a správním radám pojišťoven kroky k případným korekcím a nápravným opatřením, které vzešly z pohledu jejich klientů.

„Zdravotní pojišťovna roku 2015“ je unikátní žebříček zdravotních pojišťoven z pohledu:

1. ředitelů 156 nemocnic (červen 2015)
2. 14 000 ambulantních lékařů (podzim 2015)
3. 150 patientských organizací (podzim 2015)
4. zaměstnavatelů (podzim 2015)

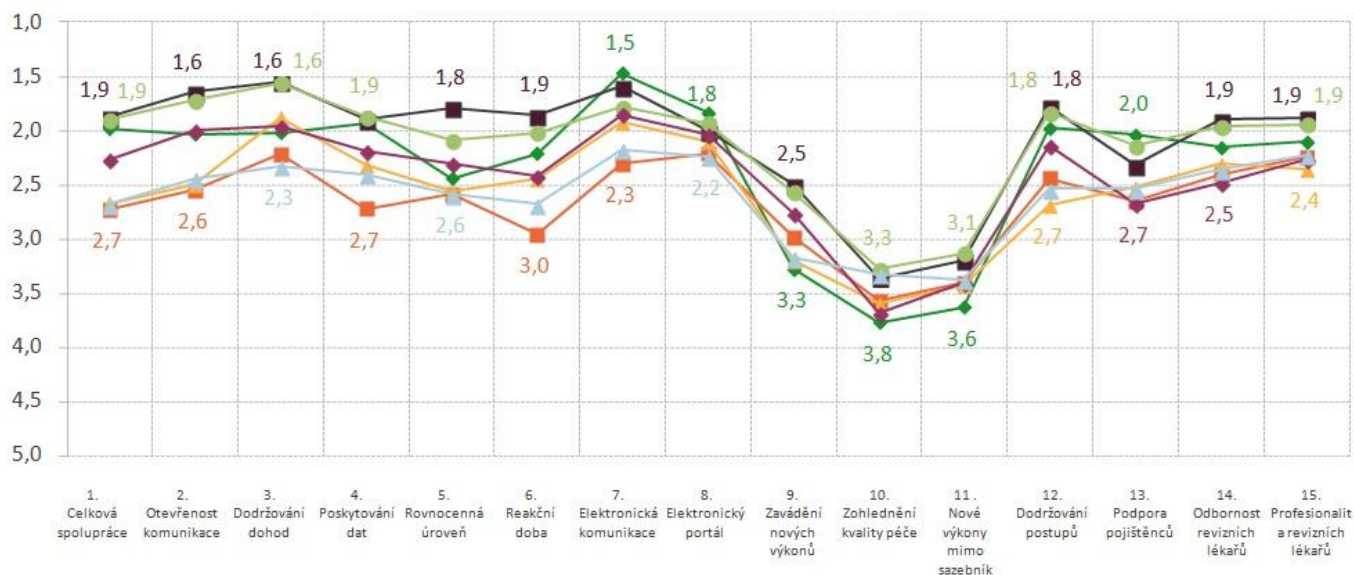
Cílem projektu je zvýšení kvality poskytovaného servisu zdravotních pojišťoven jejich klientům prostřednictvím porovnávání služeb, které nabízejí. Chceme poskytnout ucelený obraz o tomto trhu a pomoci se snadněji zorientovat v produktech a službách, které zdravotní pojišťovny nabízejí.

„Chceme připravit pro pojištěnce praktického průvodce pro oblast zdravotního pojištění, abychom navázali na naši dosavadní práci. Již 10 let se zabýváme hodnocením nemocnic a množí se nám dotazy, jak vybrat vhodnou nemocnici a zdravotní pojišťovnu. V této oblasti se lidé nejčastěji zajímají o oblast preventivních programů pro sebe a svou rodinu a také to, na kterou nemocnici se mají obrátit v případě řešení zdravotního problému nebo zákroku. Jsme schopni a připraveni všem zdravotním pojišťovnám poskytnout detailní pohled na silné a slabé stránky z pohledu nemocnic,“ říká ředitel HealthCare Institute Daniel Vavřina.

Vladimír Příkryl, generální ředitel CompuGroup Medical (jeden z hlavních partnerů projektu) k tomu dodává: „Do našeho klientského portfolia již řadu let patří nejen poskytovatelé péče a pojišťovny, ale v loňském roce

jsme úspěšně vstoupili i mezi pacienty. Proto je pro nás projekt, jehož cílem je rozvoj vztahů mezi pojišťovnami, jejich pojištěnci a poskytovateli zdravotní péče, nesmírně zajímavý a rádi ho podpoříme. Věříme totiž, že silnější role pacienta v rámci systému dokáže výrazně prospět rozvoji českého zdravotnictví.“

HODNOCENÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN Z POHLEDU ŘEDITELŮ NEMOCNIC DLE JEDNOTLIVÝCH KATEGORIÍ



Ot1-15. Pokuste se ohodnotit jednotlivé zdravotní pojišťovny podle toho, jak je vnímáte v rámci uvedených atributů ve vztahu k Vaší nemocnici. Hodnocení jako ve škole – tedy od 1 do 5, kde 1 = nejlepší hodnocení a 5 = nejhorší hodnocení.

Celostátního průzkumu „Zdravotní pojišťovna roku 2015“ se v roce 2015 zúčastnilo 64 ředitelů nemocnic.

Oblasti, které byly z pohledu ředitelů nemocnic nejlépe pozitivně vnímány:

1. Úroveň elektronické komunikace se zdravotními pojišťovnami
2. Dodržování vzájemných (nesmluvních) dohod
3. Otevřenost ve vzájemné komunikaci

Největší rezervy z pohledu ředitelů nemocnic jsou ve zdravotních pojišťovnách v těchto oblastech:

1. Zohledňování kvality poskytované péče v úhradách
2. Vstřícnost a ochota při nasmlouvání nových výkonů mimo sazebník výkonů (které přinášejí v konečném důsledku dlouhodobé úspory nákladů v procesu následné léčby)
3. Vstřícnost a ochota při zavádění nových výkonů a přístrojů, které jsou šetrnější pro pacienty

VÝSLEDKY CELOSTÁTNÍHO PRŮZKUMU „ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2015“

Upozornění: Rozdíly mezi všemi hodnocenými zdravotními pojišťovnami nebyly příliš vysoké, ba naopak - byly velmi těsné (v řádech desetin bodů). Níže ukazujeme 3 nejlépe hodnocené zdravotní pojišťovny z pohledu ředitelů nemocnic, ostatní jsou za nimi ve velmi těsném závěsu. Chceme pozitivně oceňovat zdravotní pojišťovny vnímané v očích jejich klientů, a proto zde zatím neprezentujeme ostatní, kterým bychom rádi předem prezentovali detaily hodnocení.

Pomyslnými, **byť velmi těsnými, vítězi** mezi zdravotními pojišťovnami se v rámci hodnocení podle ředitelů nemocnic staly:

- 1. – 2. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda, Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR**
- 3. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky**

Pojišťovny na prvním a druhém místě měly nejčastější nejvyšší průměrné hodnocení v dílčích atributech a zároveň dosáhly nejlepší celkové průměrné známky (obě shodně 2,13).

Ředitelé nemocnic hodnotili zdravotní pojišťovny na základě 15 kritérií. Níže si Vám dovoluujeme předložit detailní informace k jednotlivým kritériím.

1. Celková úroveň spolupráce zdravotní pojišťovny (je pro nemocnice profesionálním partnerem):

- 1. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda, Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR**
2. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR
3. místo: Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna

2. Otevřenost ve vzájemné komunikaci:

- 1. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda**
2. místo: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR
3. místo: Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna, Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR

3. Dodržování vzájemných (nesmluvních) dohod:

- 1. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda, Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR**
2. místo: Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví
3. místo: Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna, Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR

4. Ochota poskytovat data, přehledy, vysvětlení nad rámec povinností stanovených úhradovou vyhláškou:

- 1. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR, Zaměstnanecká pojišťovna Škoda, Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR**
2. místo: Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna
3. místo: Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví

5. Jednání probíhající na úrovni vzájemné rovnocennosti:

- 1. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda**
2. místo: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR
3. místo: Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna

6. Reakční doba na zasílané zprávy a e-maily, které se týkají běžného fungování nemocnice:

- 1. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda**
2. místo: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR
3. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR

7. Úroveň elektronické komunikace se zdravotní pojišťovnou:

- 1. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR**
2. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
3. místo: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR

8. Úroveň elektronického portálu zdravotní pojišťovny:

- 1. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR**
2. místo: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR
3. místo: Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna, Zaměstnanecká pojišťovna Škoda

9. Vstřícnost a ochota při zavádění nových výkonů a přístrojů, které jsou šetrnější pro pacienty:

- 1. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda**
2. místo: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR
3. místo: Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna

10. Zohledňování kvality poskytované péče v úhradách:

- 1. místo: Česká průmyslová zdravotní pojišťovna, Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR**
2. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
3. místo: Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví, Vojenská zdravotní pojišťovna

11. Vstřícnost a ochota při nasmlouvání nových výkonů mimo sazebník výkonů (které přinášejí v konečném důsledku dlouhodobé úspory nákladů v procesu následné léčby):

- 1. místo: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR**
- 2. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda**
- 3. místo: Česká průmyslová zdravotní pojišťovna, Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví, Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna, Vojenská zdravotní pojišťovna**

12. Dodržování postupů v souladu s úhradovou vyhláškou:

- 1. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda, Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR**
- 2. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR**
- 3. místo: Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna**

13. Podpora v rámci kmene vlastních pojištěnců a úroveň marketingových kampaní se zaměřením na zájem a zdraví pacienta včetně prevence onemocnění:

- 1. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR**
- 2. místo: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR**
- 3. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda**

14. Odborná úroveň revizních lékařů zdravotní pojišťovny:

- 1. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda**
- 2. místo: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR**
- 3. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR**

15. Profesionální přístup revizních lékařů zdravotní pojišťovny:

- 1. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda, Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR**
- 2. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR**
- 3. místo: Česká průmyslová zdravotní pojišťovna, Vojenská zdravotní pojišťovna**

HODNOCENÍ POJIŠŤOVEN ZAJIŠŤUJÍCÍCH POJIŠTĚNÍ PRO CIZINCE V ČESKÉ REPUBLICĚ Z POHLEDU ŘEDITELŮ NEMOCNIC

Upozornění: Rozdíly mezi všemi hodnocenými zdravotními pojišťovnami nebyly příliš vysoké, ba naopak - byly velmi těsné (v řádech desetin bodů). Níže ukazujeme 3 nejlépe hodnocené zdravotní pojišťovny z pohledu ředitelů nemocnic, ostatní jsou za nimi ve velmi těsném závěsu. Chceme pozitivně oceňovat zdravotní pojišťovny vnímané v očích jejich klientů, a proto zde zatím neprezentujeme ostatní, kterým bychom rádi předem prezentovali detaily hodnocení.

Nejlépe hodnotí ředitelé nemocnic spolupráci s pojišťovnou UNIQA, ERGO a Pojišťovna VZP.

- 1. místo: UNIQA pojišťovna, a.s.**
- 2. místo: ERGO pojišťovna, a.s.**
- 3. místo: Pojišťovna VZP, a.s.**



KONTAKT:

p. Daniel Vavřina

ředitel, HealthCare Institute, o. p. s.

e-mail: d.vavrina@hc-institute.org, tel: +420 608 878 400