MOBILNÍ APLIKACE
ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN V ROCE 2026

Praha, 24. listopadu 2026 *– V roce 2026 se uskutečnil již třetí ročník hodnocení mobilních aplikací zdravotních pojišťoven, který realizovala organizace* ***HEALTHCARE INSTITUTE o.p.s****. ve spolupráci se společností* ***STYRAX, a.s.*** *Projekt navázal na předchozí úspěšné ročníky, které přinesly řadu podnětů ke zkvalitnění digitálních služeb a k jejich lepšímu přizpůsobení potřebám a očekáváním pojištěnců.*

Novou součástí letošního hodnocení je také komunikace s pojištěnci prostřednictvím mobilních aplikací zdravotních pojišťoven a dostupnost aktuálních informací. Pozornost jsme zaměřili zejména na dvě oblasti: AI asistenty a sekce Aktuality a novinky. Cílem bylo posoudit, nakolik aplikace fungují nejen jako nástroj pro vyřizování běžných požadavků, ale také jako aktuální a přehledný informační kanál. Hodnocena byla především dostupnost a srozumitelnost novinek a důležitých sdělení, stejně jako možnosti moderní komunikace prostřednictvím AI asistenta, který může uživatelům usnadnit orientaci a přístup k potřebným informacím.

S rostoucím významem digitálních služeb roste také role mobilních aplikací zdravotních pojišťoven. Pojištěncům přinášejí přehledný a snadno dostupný přístup k informacím, zdravotním záznamům i jednotlivým službám a umožňují vyřídit řadu záležitostí bez nutnosti osobní návštěvy pojišťovny. Stále důležitější je přitom také jejich komunikační a informační role, tedy schopnost poskytovat pojištěncům aktuální informace, usnadnit orientaci v nabídce služeb a nabídnout jednoduché možnosti komunikace s pojišťovnou.

VÝSLEDKY MOBILNÍ APLIKACE ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN V ROCE 2026

Pořadí	Aplikace	ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA
1. místo	**VITAKARTA**	**Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví**
2. místo	Zdraví v mobilu	Česká průmyslová zdravotní pojišťovna
3. místo	Karta mého srdce	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda



HODNOCENÍ MOBILNÍCH APLIKACÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN V ROCE 2026

Proč hodnotíme mobilní aplikace zdravotních pojišťoven? S rozvojem digitálních služeb roste význam nejen samotné nabídky funkcí mobilních aplikací, ale také jejich kvality, přehlednosti a jednoduchosti používání. Hodnocení proto sleduje, jak dobře aplikace odpovídají potřebám pojištěnců, jak snadno se v nich orientují a jaké možnosti jim nabízejí při správě pojištění, získávání informací a komunikaci s pojišťovnou. HEALTHCARE INSTITUTE o.p.s. ve spolupráci se společností STYRAX, a.s. hodnotí, jak zdravotní pojišťovny využívají mobilní aplikace k rozvoji digitálních služeb, které pojištěncům usnadňují komunikaci, administrativní správu a orientaci v nabídce služeb, poskytují rychlý přístup k aktuálním informacím a přispívají k jednoduššímu a komfortnějšímu řešení záležitostí spojených se zdravotním pojištěním.

Mobilní aplikace představuje pro pojištěnce důležitý nástroj, který jim umožňuje mít záležitosti spojené se zdravotním pojištěním přehledně a snadno dostupné na jednom místě. Prostřednictvím aplikace mohou kontrolovat vykázanou zdravotní péči, spravovat své údaje, sledovat platby pojistného, podávat přehledy OSVČ nebo žádat o příspěvky z preventivních programů. Kvalitní aplikace tak snižuje administrativní zátěž, usnadňuje orientaci ve službách a vytváří prostor pro rychlejší a pohodlnější komunikaci mezi pojištěncem a zdravotní pojišťovnou.

Výsledné hodnocení mobilních aplikací propojuje expertní posouzení s pohledem samotných pojištěnců a zohledňuje tak jejich funkčnost, technickou kvalitu i reálnou uživatelskou zkušenost. Expertní hodnocení uživatelské přívětivosti tvoří 40 % výsledné známky a vychází z důkladného prověření a porovnání nabízených funkcí. Technické zpracování aplikací jednotlivých zdravotních pojišťoven v České republice představuje dalších 20 %. Významnou součástí výsledku je také přímá zkušenost pojištěnců s aplikacemi, která tvoří 40 %. Ta byla zjišťována prostřednictvím dotazníkového šetření v rámci celostátního průzkumu Zdravotní pojišťovna roku 2026, realizovaného organizací HEALTHCARE INSTITUTE o.p.s. a do kterého se zapojilo téměř 78 tisíc respondentů.

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví potvrzuje svou silnou pozici v oblasti digitálních služeb s novou nativní verzí aplikace **VITAKARTA**, která přináší výrazný posun zejména v technologickém zpracování, rychlosti a celkové uživatelské zkušenosti. Po loňské změně vizuální podoby aplikace se letošní novinky soustředily především na modernizaci jejího technologického řešení a rozšíření funkcí. Pozitivně lze hodnotit přehledné a uživatelsky přívětivé prostředí, širokou nabídku služeb i vysokou úroveň zabezpečení. Nově aplikaci doplňuje AI asistent, který rozšiřuje možnosti komunikace, usnadňuje přístup k informacím a atraktivně zpracovaná sekce Aktuality a novinky ve formátu „stories“. Do aplikace se zároveň vrátila demoverze, která umožňuje seznámit se s jejím prostředím a funkcemi ještě před samotným používáním. VITAKARTA tak spojuje širokou škálu digitálních služeb s moderním technologickým řešením a přináší pojištěncům rychlejší, přehlednější a komfortnější přístup ke službám zdravotní pojišťovny.

Aplikace **Zdraví v mobilu České průmyslové zdravotní pojišťovny** představuje funkčně rozsáhlou aplikaci, která pojištěncům zpřístupňuje řadu služeb spojených se zdravotním pojištěním na jednom místě. Pozitivně lze hodnotit především její rychlost, responzivitu a vysokou úroveň zabezpečení. Nabídku služeb doplňuje také obsah určený pro těhotné a pojištěnce pečující o malé děti či prvky podporující prevenci a zdravý životní styl. Vzhledem k množství dostupných funkcí však zůstává příležitostí pro další rozvoj přehlednější uspořádání aplikace, intuitivnější orientace a modernější vizuální zpracování, které by ještě více podpořily celkovou uživatelskou zkušenost pojištěnců.

Karta mého srdce, aplikace **Zaměstnanecké pojišťovny Škoda** přichází v nové plně nativní verzi, která přináší výrazný posun v rychlosti, technologickém zpracování i uživatelské přívětivosti. Velmi pozitivně lze hodnotit přehlednost, moderní vizuální zpracování, responzivitu a vysokou úroveň zabezpečení. Výrazným krokem vpřed je také rozšíření nabídky praktických funkcí, díky nimž mohou pojištěnci přímo v aplikaci řešit stále více záležitostí, od kontroly čerpané zdravotní péče přes podání přehledu OSVČ a platby pojistného až po žádosti o proplacení preventivních programů. Přestože má tato aplikace v celkovém rozsahu funkcí další prostor pro rozvoj, nová verze představuje zásadní modernizaci a technologicky se řadí mezi velmi kvalitně zpracované aplikace zdravotních pojišťoven.

„Zatímco v minulém hodnocení jsme konstatovali, že bohužel příliš změn neproběhlo, za podzim roku 2025 a první polovinu roku 2026 bylo vydáno hned několik nových major verzí mobilních aplikací zdravotních pojišťoven. Velmi nás těší, že zdravotní pojišťovny investují do svých aplikací a přicházejí s novinkami pro své klienty.“, uvedl ***Daniel Wolf, spolupracovník společnosti STYRAX, a.s.***

PROFIL HEALTHCARE INSTITUTE O.P.S.

Jsme organizace, která pomáhá postupně zvyšovat bezpečnost a kvalitu českého zdravotnictví prostřednictvím zacílených projektů.

EFEKTIVNÍ NEMOCNICE

Diskusní platforma pro představitele nemocnic, zdravotních pojišťoven, ministerstev, ambulantních lékařů a pacientů, která je zaměřená na **zvyšování bezpečnosti, produktivity, kvality a výkonnosti** nemocnic.

NEJLEPŠÍ NEMOCNICE ROKU

Komplexní hodnotící projekt zaměřený na **finanční zdraví**, **bezpečnost** a **spokojenost pacientů** a **zaměstnanců** českých nemocnic.

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU

Komplexní hodnotící projekt zaměřený na **zlepšování kvality služeb zdravotních pojišťoven** směrem k poskytovatelům zdravotní péče a k pojištěncům.

BAROMETR MEZI MEDIKY

Mezinárodní průzkum mezi **studenty lékařských fakult**, který má za cíl sledovat změny nálad budoucích lékařů ve vztahu k tuzemskému zdravotnictví.

BAROMETR MEZI SESTRAMI

Mezinárodní průzkum mezi **studenty vzdělávajícími se ve zdravotnických oborech**, který má za cíl sledovat změny nálad budoucích sester ve vztahu k tuzemskému zdravotnictví.

BAROMETR ZDRAVOTNICTVÍ

Mezinárodní průzkum mezi **řediteli nemocnic**, který má za cíl hodnotit stávající situaci v tuzemském zdravotnictví.

BAROMETR MEZI PACIENTSKÝMI ORGANIZACEMI

Celostátní průzkum, který má za cíl sledovat úroveň poskytované zdravotní péče ve vztahu k **pacientům se specifickými potřebami** a pomáhá rozšiřovat povědomí o možnostech pacientských organizací.

BAROMETR MEZI ZAMĚSTNAVATELI

Celostátní průzkum, který se zaměřuje na **zdraví zaměstnanců a vztahy zaměstnavatelů** se zdravotními pojišťovnami.

PROFIL STYRAX, A.S.

STYRAX, a.s. se orientuje především na vývoj a implementaci proprietárních informačních systémů a na poskytování konzultačních a analytických služeb. STYRAX, a.s. úspěšně realizoval rozsáhlé projekty, zejména v oblasti finančního a kapitálového trhu v ČR i v zahraničí a také v oblasti zdravotnictví a veřejné správy. Doménou STYRAX, a.s. jsou řešení s vysokou přidanou hodnotou pro zákazníka a tomu odpovídá i struktura dosavadních klientů, která jde od individuálních uživatelů, přes společnosti všech velikostí až po veřejnou a státní správu. Společnost STYRAX, a.s. je také velmi aktivní v implementaci moderních technologií založených na využívání umělé inteligence.

KONTAKTY

ORGANIZÁTOR CELOSTÁTNÍHO PROJEKTU ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU:

HEALTHCARE INSTITUTE o.p.s. – hodnocení a porovnávání kvality a efektivity ve zdravotnictví.
www.hc-institute.org/, www.nejlepsi-nemocnice.cz

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

ODBORNÝ PARTNER PROJEKTU:

STYRAX, a.s.
www.styrax.cz
tel.: +420 733 533 285
e-mail: info@styrax.cz