

MOBILNÍ APLIKACE ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN V ROCE 2025

Praha, 25. listopadu 2025 – V roce 2025 proběhl již 2. ročník hodnocení zdravotních pojišťoven na základě mobilní aplikace, kterou realizovala organizace HEALTHCARE INSTITUTE o.p.s. ve spolupráci se společností STYRAX, a.s. Po první úspěšné realizaci projektu se prokázal jeho přínos, který přinesl řadu podnětů ke zkvalitnění služeb a lepší orientaci zdravotních pojišťoven na potřeby svých klientů.

Novinkou letošního ročníku bylo zařazení nové hodnoticí oblasti „Soutěže a výzvy ke zvýšení prevence“, která reflektuje rostoucí důraz na aktivní zapojení pojištěnců do péče o vlastní zdraví. Tato oblast umožnila lépe zhodnotit iniciativy zdravotních pojišťoven zaměřené na podporu prevence prostřednictvím motivačních programů, soutěží a kampaní, které mají za cíl zvýšit zdravotní gramotnost a podpořit zdravý životní styl.

Mobilní aplikace dnes představují důležitý nástroj v péči o pojištěnce a zdravotní pojišťovny je stále více využívají pro komunikaci i poskytování služeb. V době, kdy lidé běžně řeší své zdravotní i administrativní záležitosti online a mobilní zařízení jsou hlavním prostředkem pro přístup k informacím, je kvalitní mobilní aplikace nepostradatelnou součástí služeb odpovídajících potřebám současné digitální společnosti. Umožňuje rychlý přístup k údajům o pojištění, zdravotním záznamům i nabídce funkcí a nástrojů, které usnadňují orientaci v nabídce služeb zdravotních pojišťoven. Zároveň dává klientům možnost spravovat své pojištění a komunikovat s pojišťovnou odkudkoli, bez nutnosti osobní návštěvy. Takové řešení přináší efektivnější přístup k péči o pojištěnce, umožňuje rychlou a pohodlnou komunikaci a rozšiřuje možnosti využívání služeb zdravotních pojišťoven.

VÝSLEDKY MOBILNÍ APLIKACE ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN V ROCE 2025

Pořadí	Aplikace	ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA
1. místo	mVITAKARTA	Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví
2. místo	Zdraví v mobilu	Česká průmyslová zdravotní pojišťovna
3. místo	Moje VZP	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky



HODNOCENÍ MOBILNÍ APLIKACE ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN V ROCE 2025

Proč sledujeme kategorii mobilních aplikací zdravotních pojišťoven? Hodnocení mobilních aplikací zdravotních pojišťoven se zaměřuje na to, jak jednotlivé pojišťovny efektivně a inovativně reagují na potřeby moderního uživatele. V prostředí, kde hraje digitalizace služeb stále významnější roli, je důležité, aby aplikace splňovala nejen technické požadavky, ale také vysoké nároky na přehlednost, rychlost, spolehlivost a celkovou uživatelskou přívětivost. HEALTHCARE INSTITUTE o.p.s. ve spolupráci se společností STYRAX, a.s. prostřednictvím měření kvality aplikací sledují, jakým způsobem jednotlivé zdravotní pojišťovny přistupují k rozvoji digitálních služeb a jak efektivně využívají moderní technologie ke zjednodušení administrativních procesů a zlepšení celkové zkušenosti svých klientů.

Funkční a uživatelsky přívětivá mobilní aplikace výrazně přispívá ke zkvalitnění služeb zdravotních pojišťoven. V prostředí, kde je kladen důraz na jednoduchost, rychlost a dostupnost, umožňuje klientům snadno kontrolovat vykázanou péči, upravovat osobní údaje, hlásit změny, sledovat historii plateb pojistného, podávat přehled OSVČ nebo žádat o proplacení preventivních služeb. Tím nejen usnadňuje administrativní úkony pojištěncům, ale zároveň zefektivňuje vnitřní procesy zdravotních pojišťoven a přispívá k vyšší spokojenosti klientů.

Testování uživatelské přívětivosti experty (40 % výsledné známky) proběhlo systémem důkladného prověření a porovnání veškerých nabízených funkcionalit a také technického zpracování aplikací (20 %) jednotlivých zdravotních pojišťoven v České republice. 40 % známky je pak tvořeno vlastním hodnocením pojištěnců, tedy uživatelů daných aplikací. Hodnocení bylo realizováno prostřednictvím dotazníkového šetření v rámci celostátního průzkumu Zdravotní pojišťovna roku 2025, které realizovalo HEALTHCARE INSTITUTE o.p.s., a kterého se zúčastnilo téměř 118 tisíc respondentů.

OZP zdravotní pojišťovna potvrdila své prvenství v kategorii digitálních služeb díky své aplikaci **mVITAKARTA**, která vyniká komplexním řešením a širokou škálou funkcionalit. Mezi klíčové přednosti patří přihlášení přes BankID a celá řada kvalitních online služeb, které umožňují klientům vyřídit většinu záležitostí pohodlně na dálku. Silnou stránkou je také nejrozsáhlejší nabídka telemedicínských služeb. Pozitivně byly hodnoceny i nové motivační soutěže a výzvy podporující prevenci a zdravý životní styl. Za slabší stránku bylo považováno složitější ovládání a orientace v množství vybraných funkcí, které mohou ovlivnit uživatelský komfort.

Aplikace **Zdraví v mobilu České průmyslové zdravotní pojišťovny** zaujala bohatým obsahem, odezvou a rychlostí aplikace, což potvrzuje pozitivní zpětná vazba od uživatelů a jejich zájem o aplikaci. Mezi silné stránky patří zejména rozsáhlé informace určené pro těhotné ženy a čerstvé matky, které představují cenné rozšíření služeb pro specifickou skupinu uživatelů. Pozitivně byly hodnoceny i prvky zaměřené na prevenci, jako jsou motivační soutěže a výzvy, které aplikace nabízí. Slabší stránkou aplikace je přehlednost, uživatelská přívětivost a vizuální zpracování aplikace, které již nepůsobí zcela aktuálně.

Moje VZP, nativní aplikace **Všeobecné zdravotní pojišťovny České republiky**, si získala pozornost poroty díky své rychlosti a modernímu grafickému zpracování. Ve srovnání s ostatními aplikacemi však nabízí výrazně užší rozsah funkcí, zaměřuje se především na přehledné zobrazení vykázané péče a pojistných období, což ocení uživatelé hledající jednoduchost a jasnou orientaci.

„Celkově se za uplynulý rok od minulého hodnocení příliš nezměnilo. Některé pojišťovny obohatily své aplikace o nové funkcionality, z čehož mohou jejich klienti benefitovat. Vesměs všechny aplikace, ale zůstaly ve stejném hávu. Jediná aplikace, která prošla výraznějším redesignem je mVITAKARTA

od OZP zdravotní pojišťovny. Ta od minulého hodnocení osvěžila design a dostala modernější technologie. I to je jeden z důvodů, proč uhájila první místo“, uvedl **Daniel Wolf, projektový manažer 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 patientských 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.

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

ODBORNÍ PARTNEŘI PROJEKTU:

STYRAX, a.s.

www.styrax.cz

tel.: +420 733 533 285

e-mail: info@styrax.cz