

## MOBILNÍ APLIKACE ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN V ROCE 2024

**Praha, 26. listopadu 2024** – V roce 2024 vznikla nově hodnocená oblast zdravotních pojišťoven, a to na základě mobilní aplikace, kterou realizovala organizace HealthCare Institute o.p.s. ve spolupráci se společností STYRAX, a.s.

Mobilní aplikace jsou dnes pro mnoho institucí klíčovým komunikačním a obslužným kanálem, a to platí i pro zdravotní pojišťovny. V době, kdy si lidé stále více zvykají na řešení svých záležitostí online, a kdy jsou mobilní zařízení často hlavním nástrojem pro přístup k informacím, je kvalitní mobilní aplikace zdravotní pojišťovny nezbytností. Dobrá mobilní aplikace umožňuje klientům nejen rychlý přístup k informacím o pojištění a zdravotních záznamech, ale také možnost snadno své pojištění spravovat a komunikovat s pojišťovnou, aniž by museli navštívit pobočku.

Moderní a funkční aplikace je přínosná zejména pro usnadnění administrativních úkonů. Klienti si mohou například online zkontrolovat vykázanou péči, spravovat své osobní údaje a hlásit změny, nahlížet na historii úhrad pojistného, podávat přehled OSVČ nebo požádat o proplacení preventivních služeb či přístup k telemedicině. Toto pohodlí a dostupnost informací přispívají k vyšší spokojenosti klientů a zároveň zjednodušují pracovní postupy zdravotních pojišťoven.

**Proč sledujeme kategorii mobilních aplikací zdravotních pojišťoven?** Hodnocení mobilních aplikací zdravotních pojišťoven se zaměřuje na to, jak efektivně a inovativně jednotlivé pojišťovny reagují na potřeby moderního uživatele. V rychle se vyvíjejícím digitálním světě je důležité, aby aplikace splňovala nejen základní technické parametry, ale i vysoké nároky na uživatelskou přívětivost, rychlost a spolehlivost. Měřeními kvality aplikací HealthCare Institute o.p.s. ve spolupráci se společností STYRAX, a.s. sledují, jakým způsobem jednotlivé pojišťovny přistupují k digitalizaci svých služeb a jak efektivně dokáží prostřednictvím moderních technologií zlepšovat komfort svých klientů.

### VÝSLEDKY MOBILNÍ APLIKACE ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN V ROCE 2024

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



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 2024, které realizovalo HealthCare Institute o.p.s. a kterého se zúčastnilo téměř 64 tisíc respondentů.

OZP zdravotní pojišťovna získala prvenství v této kategorii se svou aplikací mVITAKARTA díky její komplexnosti. Nabízí širokou škálu funkcionalit včetně přihlášení přes BankID a kvalitních online služeb, čímž zajišťuje plnohodnotnou alternativu návštěvy pobočky. Aplikace nabízí i nejvíce telemedicínských služeb. Slabší stránky byly zjištěny v oblasti složitosti některých funkcí a technického provedení. Aplikace Zdraví v mobilu České průmyslové zdravotní pojišťovny zaujala množstvím informací a uživatelsky přátelskou strukturou, o čemž svědčí i popularita v hodnocení pojištěnců. Významnou funkcí je množství informací pro těhotné a čerstvé matky, což je oceněné rozšíření pro specifickou skupinu uživatelů. Naopak některé přechody a obrazovky se načítají pomaleji a celkové pojetí aplikace již není nejmodernější. Moje VZP, nativní aplikace Všeobecné zdravotní pojišťovny České republiky, oslnila porotu zejména svou rychlostí a moderním grafickým zpracováním, ale nabízí o poznání méně funkcionalit ve srovnání s konkurencí. Aplikace zprostředkovává zejména přehled vykázané péče a pojistných období.

## 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 zaměřena 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 pojišťovkami.



### 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](http://www.hc-institute.org), [www.nejlepsi-nemocnice.cz](http://www.nejlepsi-nemocnice.cz)

Daniel Vavřina, zakladatel

tel.: +420 608 878 400

e-mail: [d.vavrina@hc-institute.org](mailto:d.vavrina@hc-institute.org)

#### ODBORNÍ PARTNEŘI PROJEKTU:

**STYRAX, a.s.**