



TISKOVÁ ZPRÁVA



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

DETAILNÍ VÝSLEDKY CELOSTÁTNÍHO HODNOTÍČÍHO PROJEKTU





ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

OBSAH

ZKRÁCENÁ TISKOVÁ ZPRÁVA	3
ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024 Z POHLEDU POJIŠŤENCŮ	5
Pořadí zdravotních pojišťoven za oblast: Pojištěnci	5
Detailní hodnocení zdravotních pojišťoven z pohledu pojištěnců	5
Detailní hodnocení zdravotních pojišťoven z pohledu klienta	6
ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024 Z POHLEDU POSKYTOVATELŮ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB	7
Pořadí zdravotních pojišťoven za oblast: Poskytovatelé zdravotních služeb	7
Postřehy z měření	7
ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024 Z POHLEDU PREVENTIVNÍCH PROGRAMŮ	8
Pořadí zdravotních pojišťoven za oblast: Preventivní programy	8
Komentáře odborné poroty	11
ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024 Z POHLEDU FINANČNÍHO ZDRAVÍ	14
Pořadí zdravotních pojišťoven za oblast: Finanční zdraví	16
Náklady na preventivní péči v roce 2023	16
Pořadí zdravotních pojišťoven dle výdajů na preventivní péči	16
NEJLEPŠÍ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024 ABSOLUTNÍ VÍTĚZ	17
Absolutní pořadí zdravotních pojišťoven	17
ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024 Z POHLEDU ONLINE KOMUNIKACE	18
Pořadí zdravotních pojišťoven za oblast: Online komunikace	19
ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024 Z POHLEDU KYBERNETICKÉ BEZPEČNOSTI	19
Pořadí zdravotních pojišťoven za oblast: Kybernetická bezpečnost	20
ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024 Z POHLEDU MOBILNÍCH APLIKACÍ	20
Pořadí zdravotních pojišťoven za oblast: Mobilní aplikace	21
PROFIL ORGANIZACE HEALTHCARE INSTITUTE O.P.S.	23



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

ZKRÁCENÁ TISKOVÁ ZPRÁVA

HealthCare Institute o.p.s. si Vám dovoluje předložit **výsledky celostátního projektu „Zdravotní pojišťovna roku 2024“**, který byl realizován v průběhu celého roku 2024 a hodnotil 7 zdravotních pojišťoven.

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

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU je unikátní žebříček zdravotních pojišťoven, který vznikl v průběhu roku 2024 z těchto pohledů:

1. **POJIŠTĚNCI** - váha 40 %
2. **POSKYTOVATELÉ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB** - váha 10 %
3. **PREVENTIVNÍ PROGRAMY** - váha 25 %
4. **FINANČNÍ ZDRAVÍ** - váha 25 %
5. **ONLINE KOMUNIKACE**
6. **KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST**
7. **MOBILNÍ APLIKACE**

Data z tohoto celostátního průzkumu dále slouží managementu jednotlivých zdravotních pojišťoven jako nástroj pro vytváření lepšího tržního prostředí a zkvalitňování služeb jejich pojištěncům.

OBLAST: POJIŠTĚNCI

1. místo: **Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky**
2. místo: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky
3. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

OBLAST: POSKYTOVATELÉ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB

1. místo: **Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky**
2. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
3. místo: Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

OBLAST: PREVENTIVNÍ PROGRAMY (CELKOVÉ)

1. místo: **Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví**
2. místo: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky
3. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

OBLAST: FINANČNÍ ZDRAVÍ

1. místo: **Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky**
2. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
3. místo: RBP, zdravotní pojišťovna



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

ABSOLUTNÍ VÍTĚZ PROJEKTU ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024 (4 OBLASTI ZÁROVEŇ)

1. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

2. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
3. místo: RBP, zdravotní pojišťovna

DOPLŇKOVÉ ŽEBŘÍČKY:

OBLAST: PREVENTIVNÍ PROGRAMY PRO DĚTI A DOROST

1. místo: Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví
2. místo: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky
3. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

OBLAST: PREVENTIVNÍ PROGRAMY PRO DOSPĚLOU POPULACI

1. místo: Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví
2. místo: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky
3. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda

OBLAST: ONLINE KOMUNIKACE

1. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
2. místo: RBP, zdravotní pojišťovna
3. místo: Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky

OBLAST: KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

1. místo: Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví
2. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
3. místo: Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

OBLAST: MOBILNÍ APLIKACE

1. místo: Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví
2. místo: Česká průmyslová zdravotní pojišťovna
3. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

Pokračování projektu „Zdravotní pojišťovna roku 2025“ bude probíhat v průběhu celého roku 2025.



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

DETAILNÍ ZPRÁVA Z CELOSTÁTNÍHO HODNOTÍČÍHO PROJEKTU ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024 Z POHLEDU POJIŠŤENCŮ

(váha 40 % v absolutním žebříčku)

V rámci této etapy byla hodnocena kvalita a úroveň poskytovaných služeb očima pojištěnců. Proškolení tazatelé **navštěvovali pobočky** za účelem nezávislého a objektivního hodnocení kvality služeb regionálních poboček zdravotních pojišťoven (navštíveno bylo **71 pracovišť ve 13 krajích** České republiky). Tazatelé volali na **informační linky / call centra** a kontaktovali zdravotní pojišťovny prostřednictvím **e-mailů**. V rámci této etapy byla také provedena **průzkumná sonda mezi hospitalizovanými pacienty** (přes 34 tisíc), **ambulantními pacienty** (téměř 23 tisíc) a **zaměstnanci nemocnic** (přes 7 tis.).

POŘADÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN ZA OBLAST: POJIŠŤENCI

Pořadí	ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA
1. místo	Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky
2. místo	Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky
3. místo	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

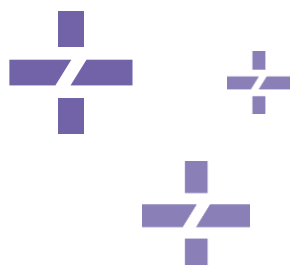
DETAILNÍ HODNOCENÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN Z POHLEDU POJIŠŤENCŮ:

- sada otázek prověřuje spokojenost klientů se službami, které jejich zdravotní pojišťovny poskytují,
- otázky jsou součástí dotazníkového šetření mezi pacienty nemocnic a zaměstnanci nemocnic - viz projekt [„Nejlepší nemocnice roku 2024“](#).

Otázky, které byly použity do žebříčku:

- Jak hodnotíte komunikaci s Vaší zdravotní pojišťovnou (e-mail, telefon, osobní kontakt)?
- Jak hodnotíte nabídku preventivních programů Vaší zdravotní pojišťovny?
- Jak hodnotíte mobilní aplikaci své zdravotní pojišťovny, pokud ji máte na svém telefonu?
- Zvažujete změnit svou zdravotní pojišťovnu?

V rámci dotazníkového šetření mezi pacienty a zaměstnanci nemocnic se nejlépe umístila
Česká průmyslová zdravotní pojišťovna.





ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

DETAILNÍ HODNOCENÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN Z POHLEDU KLIENTA:

Elektronická komunikace se zdravotními pojišťovnami - reakce zdravotních pojišťoven na zaslané dotazy prostřednictvím e-mailové korespondence. V rámci této etapy se sleduje například obsahová rovina, reakční doba zdravotních pojišťoven, ale také formální náležitosti e-mailové komunikace. V roce 2024 bylo na adresy zdravotních pojišťoven zasláno celkem **70 e-mailů**.

V rámci hodnocení e-mailové komunikace s klienty se nejlépe umístila
Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky.

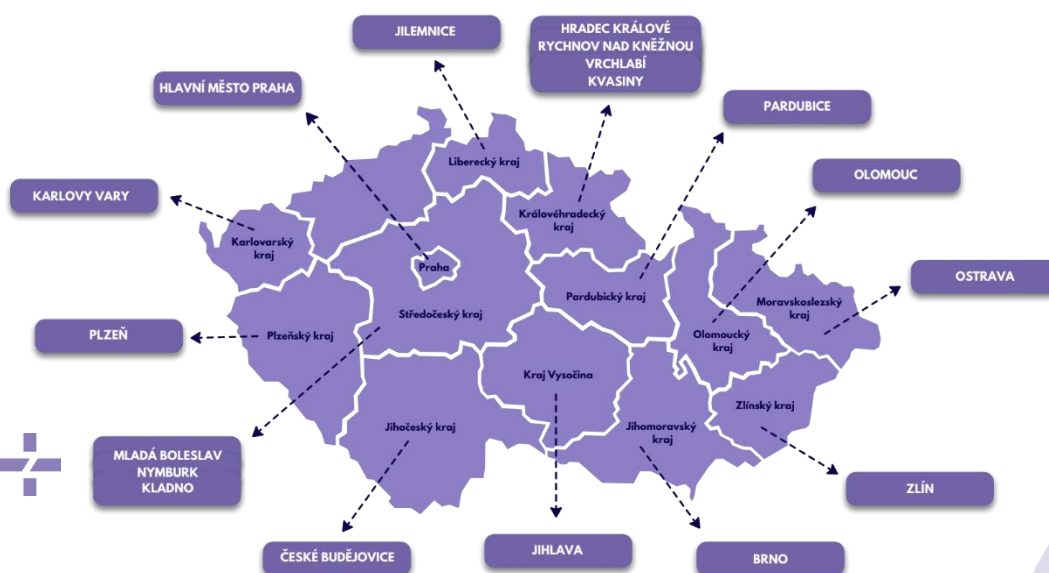
Telefonická komunikace se zdravotními pojišťovnami - kontaktování zdravotních pojišťoven prostřednictvím volání na kontaktní linky s předem definovanými dotazy - v rámci této etapy se sleduje například analýza potřeb klienta s následným srozumitelným návrhem na řešení, celková komunikace, dovolatelnost na kontaktní linku v různou denní dobu a jiné. V roce 2024 bylo uskutečněno **35 telefonních hovorů** se zdravotními pojišťovnami.

V rámci hodnocení telefonické komunikace s klienty se nejlépe umístila
Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky.

Osobní návštěva zdravotních pojišťoven - osobní návštěva poboček zdravotních pojišťoven byla realizována prostřednictvím školených realizátorů s podobnou typologií klienta - v rámci těchto návštěv jsou hodnoceny pobočky na základě předem stanovených kritérií, mezi něž spadají například celková připravenost pracovišť pro své klienty, exteriér a interiér poboček, vystupování pracovníků poboček z pohledu řešení problému klienta nebo profesionalita a zdvořilost pracovníků. V roce 2024 bylo navštíveno celkem **71 pracovišť** zdravotních pojišťoven ve 13 krajích České republiky.

V rámci hodnocení jednotlivých poboček zdravotních pojišťoven se nejlépe umístila
Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky.

V ROCE 2024 BYLO NAVŠTÍVENO CELKEM 71 POBOČEK V TĚCHTO MĚSTECH:





ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024 Z POHLEDU POSKYTOVATELŮ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB

(váha 10 % v absolutním žebříčku)

Poskytovatelé zdravotních služeb hodnotili zdravotní pojišťovny na základě profesionálního přístupu a úrovně partnerského jednání prostřednictvím strukturovaného samovyplňovacího dotazníku. Získali jsme tak možnost porovnat vnímání zdravotních pojišťoven z pohledu různých skupin poskytovatelů zdravotních služeb poskytujících:

- **Ambulantní péči** (primární ambulantní péči, specializovanou ambulantní péči, stacionární péči).
- **Lůžkovou péči** (akutní lůžkovou péči standardní, akutní lůžkovou péči intenzivní, následnou lůžkovou péči, dlouhodobou lůžkovou péči).
- **Zdravotnickou záchrannou službu a pohotovostní službu.**
- **Pracovně-lékařské služby.**
- **Dispenzární péči.**
- **Lázeňskou léčebně rehabilitační péči.**
- **Poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků.**
- **Preventivní péči.**

Kritéria hodnocení poměřovala české zdravotní pojišťovny na úrovni 12 základních oblastí (např. úroveň elektronické komunikace, reakční doba, dodržování vzájemných dohod, zohledňování kvality poskytované péče v úhradách, celková úroveň spolupráce a další).

POŘADÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN ZA OBLAST: POSKYTOVATELÉ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB

Pořadí	ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA
1. místo	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky
2. místo	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
3. místo	Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

POSTŘEHY Z MĚŘENÍ:

Nejlépe byly zdravotní pojišťovny hodnoceny v oblasti dodržování postupů v souladu s úhradovou vyhláškou. **Nejhůře** byly hodnoceny zdravotní pojišťovny v oblasti zohledňování kvality poskytované péče v úhradách, viz obrázek na následující stránce.

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

TOP 3 NEJLÉPE HODNOCENÉ OBLASTI

1. Dodržování postupů v souladu s úhradovou vyhláškou.
2. Úroveň elektronické komunikace.
3. Uživatelská přívětivost portálu.

TOP 3 NEJHŮŘE HODNOCENÉ OBLASTI

1. Zohledňování kvality poskytované péče v úhradách.
2. Možnost předepsání léků pro pacienty bez omezení preskripce.
3. Zohledňování kvality poskytované péče při uzavírání smluv s poskytovateli zdravotních služeb.

ZDROJ: HealthCare Institute o.p.s.

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024 Z POHLEDU PREVENTIVNÍCH PROGRAMŮ

(váha 25 % v absolutním žebříčku)

Hodnocení zdravotních pojišťoven probíhalo na jaře tohoto roku prostřednictvím odborné poroty, která hodnotila **preventivní programy**, které zdravotní pojišťovny nabízejí svým klientům v kategorii pro **děti a dorost** a v roce 2024 již potřeť také v kategorii pro **dospělou populaci**. Pro hodnocení preventivních programů za každou kategorii klientů byla vždy oslovena specifická skupina hodnotitelů. Celkové hodnocení pak bylo průměrem dílčích částí. Programy, hrazené z fondu prevence, byly v rámci hodnocení posuzovány odbornou porotou na základě jejich užitečnosti a efektu na zacílené pojištěnce. Hodnocení probíhalo anonymně, kdy podklady, zaslané zdravotními pojišťovnami, organizátor před samotným posuzováním anonymizoval, aby nebylo zřejmé, ze které pojišťovny daný program pochází.

POŘADÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN ZA OBLAST: PREVENTIVNÍ PROGRAMY

Pořadí	PREVENTIVNÍ PROGRAMY PRO DĚTI A DOROST
1. místo	Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví
2. místo	Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky
3. místo	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

Pořadí	PREVENTIVNÍ PROGRAMY PRO DOSPĚLOU POPULACI
1. místo	Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví
2. místo	Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky
3. místo	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda

Pořadí	PREVENTIVNÍ PROGRAMY (CELKOVÉ)
1. místo	Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví
2. místo	Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky
3. místo	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

Rozdíly v hodnocení nabídky preventivních programů za jednotlivé kategorie mezi jednotlivými zdravotními pojišťovnami byly minimální. Pro stanovení pořadí bylo v některých případech nutné sledovat známky až v řádech tisícín.

Rádi bychom na tomto místě poděkovali odborné porotě, která hodnotila preventivní programy pro děti a dorost a pro dospělou populaci. Hodnocení se v roce 2024 účastnilo celkem **44 odborníků ve zdravotnictví**, z nichž 41 odborníků se účastnilo hodnocení kategorie pro děti a dorost a 32 odborníků hodnotilo preventivní programy pro dospělou populaci.

Hodnocení se účastnili například (seřazeno abecedně):

- **MUDr. Jan Boženský** - primář dětského oddělení, Nemocnice AGEL Ostrava-Vítkovice a.s.
- **doc. Ing. Lukáš Čapek Ph.D.** - vedoucí oddělení klinické biomechaniky, Krajská nemocnice Liberec, a.s.
- **doc. MUDr. Pavlína Danhofer, Ph.D.** - přednostka, Klinika dětské neurologie Lékařská fakulta Masarykovy univerzity a Fakultní nemocnice Brno
- **MUDr. Hana Fifková** - předsedkyně, Sexuologická společnost - sekce dětské sexuologie
- **prof. MUDr. Roman Chlábek, Ph.D.** - předseda, Česká vakcinologická společnost České lékařské společnosti Jana Evangelisty Purkyně
- **Mgr. Danuše Jandourková** - klinická psycholožka; místopředsedkyně, Společnost psychosomatické medicíny České lékařské společnosti Jana Evangelisty Purkyně
- **MUDr. Jana Jandová** - předsedkyně, Společnost pro myoskeletální medicínu
- **MUDr. Zorjan Jojko** - předseda, Sdružení ambulantních specialistů České republiky, o.s.
- **Ing. Tomáš Jung, MBA** - konzultant ve zdravotnictví



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

- **doc. MUDr. Pavel Koranda, Ph.D.** - místopředseda, Česká společnost nukleární medicíny; Klinika nukleární medicíny Fakultní nemocnice Olomouc a Lékařská fakulta Univerzity Palackého v Olomouci
- **prof. MUDr. Milan Macek jr., DrSc.** - předseda, Společnost lékařské genetiky a genomiky
- **doc. MUDr. Marie Nakládalová, Ph.D.** - zástupce výboru, Společnost pracovního lékařství České lékařské společnosti Jana Evangelisty Purkyně; zástupce výboru, Společnost nemocí z povolání České lékařské společnosti Jana Evangelisty Purkyně
- **MUDr. Jiří Neumann, FESO** - člen výboru, Česká neurologická společnost České lékařské společnosti Jana Evangelisty Purkyně
- **MUDr. Igor Pafčuga** - předseda, Společnost popáleninové medicíny České lékařské společnosti Jana Evangelisty Purkyně
- **MUDr. Radmila Pastorková, Ph.D.** - předsedkyně, Společnost lékařů sociálního zabezpečení České lékařské společnosti Jana Evangelisty Purkyně
- **prof. MUDr. Jan Plzák, Ph.D.** - předseda, Česká společnost otorinolaryngologie a chirurgie hlavy a krku České lékařské společnosti Jana Evangelisty Purkyně
- **doc. MUDr. Igor Richter, Ph.D.** - primář oddělení radiační onkologie, Krajská nemocnice Liberec, a.s.
- **doc. MUDr. Radovan Slezák, CSc.** - předseda, Stomatologická společnost České lékařské společnosti Jana Evangelisty Purkyně
- **MUDr. Petr Smejkal** - místopředseda, Česká společnost nemocniční epidemiologie a hygieny
- **doc. Ing. Drahomíra Springer, Ph.D.** - předsedkyně, Česká společnost klinické biochemie
- **prof. MUDr. Jan Starý, DrSc.** - předseda, Česká hematologická společnost - pediatriká sekce; Klinika dětské hematologie a onkologie 2. lékařská fakulta Univerzity Karlovy a Fakultní nemocnice Motol
- **prof. MUDr. Pavel Studený, Ph.D., MHA** - přednosta, Oční klinika Fakultní nemocnice Královské Vinohrady a 3. lékařská fakulta Univerzity Karlovy v Praze; předseda, Česká společnost refrakční a kataraktové chirurgie České lékařské společnosti Jana Evangelisty Purkyně
- **MUDr. Pavla Svrčinová, Ph.D.** - odborný asistent, Ostravská univerzita
- **prof. MUDr. Dr. med. Ivo Šlapák, CSc.** - profesor, Lékařská fakulta Masarykovy univerzity Brno



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

- **doc. MUDr. Roman Šmucler, CSc.** - prezident, Česká stomatologická komora
- **MUDr. Alena Šteflová, Ph.D., MPH** - členka předsednictva, Česká lékařská společnost Jana Evangelisty Purkyně; odborná asistentka, Ústav veřejného zdraví a medicínského práva 1. lékařská fakulta Univerzity Karlovy; ředitelka, Ústav pro zdravotní gramotnost
- **prof. MUDr. Jaroslav Štěrba, Ph.D.** - Klinika dětské onkologie Fakultní nemocnice Brno; předseda, Česká onkologická společnost - pediatrická sekce
- **prof. MUDr. Tomáš Zima, DrSc., MBA, dr.h.c.** - emeritní rektor, Univerzita Karlova

KOMENTÁŘE ODBORNÉ POROTY

Mgr. Danuše Jandourková - klinická psycholožka; místopředsedkyně, Společnost psychosomatické medicíny České lékařské společnosti Jana Evangelisty Purkyně: „Při hodnocení mne překvapilo, že v kapitole Péče o duševní zdraví je nabízena online psychologická pomoc psychologů a psychoterapeutů pouze společnosti Mojra.“

MUDr. Jana Jandová - předsedkyně, Společnost pro myoskeletální medicínu: „Za prioritu dnešní doby z pohledu rehabilitačního lékaře a předsedkyně Společnosti pro myoskeletální medicínu považuji především aktivity pohybové. Vzhledem k rychle pokračující technizaci společnosti jsou již malé děti závislé na telefonu, počítači, TV Nedostatek pohybu se pak projeví v dospělosti, kdy ve srovnání s minulostí přibývá výskyt vertebrogenních problémů již v mladém věku. Druhým extrémem jsou pak ve sportu jen vrcholové výkony a opomíjí se jen cvičení pro radost. Rovněž podpora lidí hendikepovaných, jak dětí, tak dospělých, je důležité a často opomíjené téma. Další prioritou je častý nedostatek dárců krve, kteří dříve byli finančně odměňováni.“

Výčet nutných témat k podpoře je samozřejmě mnoho. Každý specialista hledí na preference očima svého oboru, ale je řada dalších věcí, na které je třeba myslet. Jsou to: očkování, screening a prevence rakoviny, obezita, péče o chrup, odvykání kouření, zdravý životní styl a další. Snaha o zlepšení života a plány jsou skvělé, ale také finančně náročné, na jedné straně s možností zneužívání, na druhé o malé informovanosti. Nejedná se však pouze o snahu pojišťoven, ale i Ministerstva zdravotnictví a celé naší společnosti.“

MUDr. Zorjan Jojko - předseda, Sdružení ambulantních specialistů České republiky, o.s.: Ve stejném duchu jako v minulých letech s kolegy významně podporujeme veškerá očkování (až na to do zahraničí). A také všechny preventivní a podpůrné programy týkající se těžkých chronických onemocnění. Na druhou stranu nesouhlasíme s podporou rekreací (či jim analogických akcí) a sportu, či dentální



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

hygieny. To vše by si měl, dle našeho názoru, každý zaplatit sám. Stejně tak se nám nelíbí podpora v koupi potravinových doplňků. Pokud jim někdo věří, nechť si je koupí za své ačkoli jistě by bylo mnohdy podstatně lepší, pokud ty peníze utratí raději za ovoce a zeleninu.“

MUDr. Jiří Neumann, FESO - člen výboru, Česká neurologická společnost České lékařské společnosti Jana Evangelisty Purkyně: „Preferuji programy, které podporují aktivní a zodpovědný přístup klientů k jejich zdraví nebo přispívají k prevenci závažných onemocnění i jejich komplikací. Smysl má také příspěvek na nehrazenou péči pacientům, kterým následky závažné choroby významně narušují kvalitu života.“

doc. MUDr. Radovan Slezák, CSc. - předseda, Stomatologická společnost České lékařské společnosti Jana Evangelisty Purkyně: „V obecné rovině - preference preventivních opatření včetně vakcinace v dětském věku a preference bonusů určených specificky pro starší ročníky (stáří = 75+ roků) a pro onkologické pacienty.

Minimální smysl mají v každém věku příspěvky na „dentální hygienu“ a „přípravky pro ústní hygienu“; totéž platí pro přípravky na „posílení imunity“. Tyto příspěvky nemohou nahradit řádnou výchovu a řádnou životosprávu, kterými jsou jak orální zdraví, tak obranyschopnost lidského organismu determinovány. Naopak preferuji příspěvek určený na tzv. pečetění fisur (správně „preventivní výplň“) v dětském věku.

Velmi problémové až diskutabilní se jeví příspěvky v kategoriích „Pohyb, Obezita, Diabetes mellitus“, a to z obdobných důvodů (životospráva apod.); výrazně však podporuji bonusy na pomůcky určené pro dětské/juvenilní diabetiky.

Nepodporuji bonusy pro kuřáky (STOP kouření). V obecné rovině - smysl a možná efektivita různých příspěvků/bonusů jsou dle mého mínění významově nesouměřitelné, proto někdy vzniká otázka, co je jejich účelem, zda se vždy skutečně jedná primárně o podporu zdraví pojištěnců?“

doc. Ing. Drahomíra Springer, Ph.D. - předsedkyně, Česká společnost klinické biochemie: „Velmi si vážím snahy pojišťoven zajistit péči o své klienty, aby jim umožnily odhalit závažné onemocnění v časném stádiu, kdy je ještě snadněji léčitelné nebo ulehčit rodinám v péči o děti se zdravotním zatížením.

Při výběru aktivit, které by měly být hrazeny z těchto fondů, se obvykle všichni řídíme vlastními zkušenostmi a situacemi, ve kterých se ocitáme.

Léčba dětí s diabetes mellitus 1. typu je v naší republice na špičkové úrovni, pojišťovny ji hradí z většinové části. Naproti tomu možnost umístit takové dítě do předškolního zařízení nebo na tábor, byť příměstský, je už značný problém. Zde by jistě pomohlo školení instruktorů nebo asistentů, kteří by pak bez větší námahy mohli pomáhat i několika diabetickým dětem současně při těchto aktivitách.



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

Také proplácení ultrazvukového vyšetření v rámci screeningu Downova syndromu v 1. trimestru těhotenství z prevence je asi nevhodné. To je vyšetření, které by mělo být hrazeno přímo z pojištění, stejně jako biochemická vyšetření, která jsou součástí tohoto screeningu. Z příspěvku na každé těhotenství mohou být hrazeny kojící pomůcky, dentální hygiena nebo ultrazvuk, který vede ke stanovení rizika chromozomální vady u plodu. Po ověření přítomnosti takové vady invazivní technikou, kterou ovšem už pojišťovna proplácí, může dojít k ukončení těhotenství na žádost ženy. Tento postup je mimořádně nesystémový a trvá už desítky let.“

doc. MUDr. Roman Šmucler, CSc. - prezident, Česká stomatologická komora: „Fondy prevence jsou rok od roku využívány lépe. Principiálně stále ale jde spíše o marketingové fondy na přetahování pojištěnců, když stát naprosto špatně a hloupě zakázal pojišťovnám konkurenci v oblasti medicínských služeb. Snad se tohle s nějakou pravicovou vládou v budoucnu změní a pak budou Fondy prevence používány na nejúčinnější, tedy primární prevenci - zejména edukaci, u nás čištění zubů u dětí.“

MUDr. Alena Šteflová, Ph.D., MPH - členka předsednictva, Česká lékařská společnost Jana Evangelisty Purkyně; odborná asistentka, Ústav veřejného zdraví a medicínského práva 1. lékařská fakulta Univerzity Karlovy; ředitelka, Ústav pro zdravotní gramotnost: „Při hlubší analýze programů českých zdravotních pojišťoven, které jsou hrazeny z fondu prevence a nabízeny jejich dětským i dospělým klientům v roce 2024, je patrné, že se jednotlivé nabídky od sebe příliš neliší.

Všechny pojišťovny podporují očkování jak dětí, tak dospělých, podporují péči o těhotné, v době porodu a také v období novorozeneckém a kojeneckém. Je jistě správné, že z fondů prevence může být ulehčeno těm, kteří jsou svým chronickým onemocněním již znevýhodněni, a tak příspěvky na specifické diety, pomůcky pro diabetiky nebo podpora v době onkologické terapie je více než smysluplná.

Velkým problémem naší společnosti je její rizikové chování a vysoká prevalence dětských i dospělých s nadváhou či již obezitou. Pojišťovny proto nabízí aktivity, které těmto „pacientům“ umožňují se se svým onemocněním vyrovnat (formou konzultací, nutričního poradenství i pohybových aktivit). V zájmu tzv. populačního zdraví je však preventivně cílit i na ty, kteří ještě do tohoto stádia nedospěli a předejít tak dopadům zátěže chronických neinfekčních onemocnění jako jsou kardiovaskulární, onkologická, diabetes, nemocem pohybového ústrojí a dalším zdravotním obtížím. Podpora pohybu a zdravé výživy je jistě žádoucí. Přesto se domnívám, že příspěvky na lyžařské a plavecké kurzy, letní tábory pro děti, rekreace dospělých, patří spíše do sociální podpory u těch, kde jsou potřebné, než aby byly čerpány z fondu prevence. Je právě věcí diskuse, do jaké míry dokáže tato nabídka oslovit potřebnou cílovou skupinu a jakou měrou jsou jí využívány.

Dlouhodobě se snažíme o nastavení programu, který by skutečně cílil na primární prevenci, nebyl až takto individualizovaný, ale byl významnou společenskou změnou například s dopadem na zvýšení fyzické aktivity dětí.



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

Téma bonusů pro ty, kteří o sebe pečují, se stává velkým tématem. Jak nejlépe motivovat občany k větší odpovědnosti v péči o své zdraví? Vždyť lidé by si měli být vědomi, že nabízený systém preventivních prohlídek a širokého spektra screeningových programů, je bonus pro jejich zdraví. Těším se proto na vyhodnocení efektu a také znalost preference klientů současně nabízeným možnostem, kterými jsou masáže, trekingové hole, vitamíny, pomůcky pro dentální hygienu. Téma si určitě zaslouží širší diskusi.“

prof. MUDr. Tomáš Zima, DrSc., MBA, dr.h.c. - emeritní rektor, Univerzita Karlova: „Preventivní programy zdravotních pojišťoven pro děti i dospělé považuji za velmi důležitou součást prevence a podpory zdraví pojištěnců. Jako každý rok i letos si stojím za tím, že prevence zdraví v co nejširším měřítku by se měla co nejvíce popularizovat a podporovat, aby bylo dosaženo kýženého efektu - zlepšení či podpory zdravotního stavu. Letos najdeme v preventivních programech příspěvky, které se zaměřují na očkování proti vybraným onemocněním, specializované zdravotní prohlídky (kompletní onkologické preventivní prohlídky, vyšetření kožních znamének, karcinomu dutiny ústní, poruchy paměti a kognitivních funkcí), pro dárce krve, programy podporující péči či služby pro nastávající maminky. V oblasti péče pro nastávající maminky jsem přesvědčen, že část těchto programů či podpor by měla být řádnou součástí hrazené péče! Dostupné jsou zde rehabilitační a pohybové aktivity, které jsou prevencí pro pacienty s kardiovaskulárními obtížemi, diabetem, nadváhou či obezitou. Všechny tyto preventivní programy mají za cíl jediný, a to je podpora ZDRAVÍ.

Díky nim a včasným preventivním prohlídkám je možné včas podchytit rozvíjející se nemoci či jí předejít, nasadit vhodnou léčbu a výrazně tak zlepšit kvalitu a délku života pacientů.“

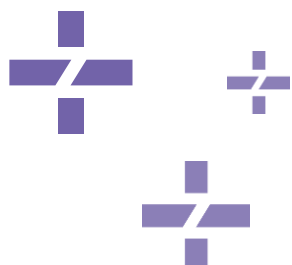
ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024 Z POHLEDU FINANČNÍHO ZDRAVÍ

(váha 25 % v absolutním žebříčku)

V roce 2024 proběhl osmý ročník hodnocení zdravotních pojišťoven na základě finančního zdraví, který realizovala organizace HealthCare Institute o.p.s. ve spolupráci s CLA Czech Republic (dříve společností AUDIT ONE s.r.o.).

I v letošním roce provedla unikátní hodnocení českých zdravotních pojišťoven na základě jejich finančního zdraví podle parametrů, které byly aplikovány prvně v roce 2017 při hodnocení finančního zdraví pojišťoven za rok 2016. Vycházíme z obecného faktu, že dobrá finanční kondice našich pojišťoven ovlivňuje dlouhodobě jak kvalitu služeb poskytovaných nemocnicemi a zdravotníky, tak i spokojenost pacientů a zaměstnanců nemocnic.

V rámci této etapy byly zdravotní pojišťovny hodnoceny na základě veřejných údajů - tj. výročních zpráv z předchozích let. Pro posouzení finančního zdraví byly aplikovány jednotné poměrové ukazatele v následující struktuře:





ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

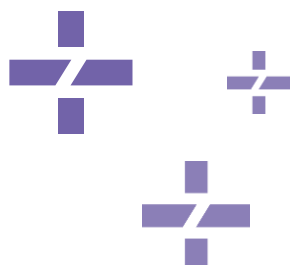
UKAZATELE FINANČNÍHO ZDRAVÍ	VÁHA V RÁMCI FINANČNÍHO HODNOCENÍ
Celková zadluženost	60 %
Doba obratu závazků ve dnech	
Finanční zásoba ke krytí zdravotní péče ve dnech	
Zůstatek základního fondu na jednoho pojištěnce	
UKAZATELE KVALITY ŘÍZENÍ AKTIV	VÁHA V RÁMCI FINANČNÍHO HODNOCENÍ
% pohledávek po splatnosti	20 %
Doba obratu pohledávek z všeobecného zdravotního pojištění (ve dnech)	
Odepsanost dlouhodobého majetku	
UKAZATELE EFEKTIVITY HOSPODAŘENÍ	VÁHA V RÁMCI FINANČNÍHO HODNOCENÍ
Provozní náklady na jednoho pojištěnce	20 %
Provozní náklady na objem výdajů na zdravotní péči	

S ohledem na význam finančního zdraví zdravotních pojišťoven pro jejich dlouhodobou stabilitu byla od roku 2022 zvýšena váha ukazatele Finanční zdraví (ze 40 % na 60 %) na úkor snížení Efektivity hospodaření (ze 40 % na 20 %).

V případě hodnocení efektivity hospodaření došlo k významnému vyrovnání bodového hodnocení s ohledem na skutečnost, že pojišťovny, jež historicky (v roce 2017 a částečně i 2016) vykazovaly nejvyšší bodové hodnocení, nevyužívaly zákonných limitů poměru provozních nákladů a významně tak vyčnívaly nad ostatními pojišťovnami - nastavily vysoký benchmark, se kterým jsme ostatní pojišťovny srovnávali.

Od roku 2018 došlo k významné změně, kdy fakticky všechny pojišťovny využívaly legislativních limitů, došlo tak ke snížení benchmarku a vyrovnání pojišťoven - všechny pojišťovny vykazovaly obdobné poměry, dosáhly tedy stejného, vyššího hodnocení bez skutečného zvýšení efektivity. S ohledem na srovnatelnost metodiky s předchozím obdobím jsme však v metodice výpočtu neprováděli žádné změny. V roce 2022 došlo k významnému navýšení celkového počtu pojištěnců vlivem zahrnutí válečných uprchlíků do systému českého veřejného zdravotního pojištění. Vzhledem k chybějícím údajům o dopadu zahrnutí této skupiny na hospodaření jednotlivých zdravotních pojišťoven nebyla metodika hodnocení jejich finančního zdraví či efektivity jejich hospodaření žádným způsobem modifikována.

Koronavirová krize neměla v roce 2021 zásadní dopad na finanční zdraví /stabilitu hospodaření/ pojišťoven jako celku, neboť vysoký růst nákladů na zdravotní péči byl z velké části eliminován významně zvýšenou úhradou za pojištěnce, za které hradí zdravotní pojištění stát. Růst nákladů na zdravotní péči převyšuje tempo růstu příjmů systému veřejného zdravotního pojištění i v roce 2022, respektive v roce 2023, což dále snižuje výši finančních rezerv zdravotních pojišťoven a zvyšuje jejich





ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

celkovou zadluženost. Protože úhradová vyhláška pro rok 2024 je sestavena jako deficitní, lze předpokládat, že zadluženost zdravotních pojišťoven dále poroste, což může mít negativní dopad na stabilitu celého systému veřejného zdravotního pojištění.

Zdroj: CLA Czech Republic (dříve AUDIT ONE s.r.o.)

POŘADÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN ZA OBLAST: FINANČNÍ ZDRAVÍ

Pořadí	ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA
1. místo	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky
2. místo	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
3. místo	RBP, zdravotní pojišťovna

Zdroje dat - na základě dat Ministerstva financí České republiky zpracovalo CLA Czech Republic (dříve AUDIT ONE s.r.o.)

NÁKLADY NA PREVENTIVNÍ PÉČI V ROCE 2023

Náklady na **preventivní péči** jsou samostatné hodnotící kritérium, které je postaveno mimo celkové hodnocení. **Nejedná se o hodnocení finančního zdraví, ale spíše o hodnocení příspěvku pojišťoven k podpoře prevence zdraví svých pojištěnců**, které nepřímo může snížit budoucí výdaje konkrétní zdravotní pojišťovny (resp. spíše celého systému zdravotní péče). V tomto případě byl za vhodnou komparativní základnu stanoven skutečný objem výdajů na preventivní péči (náklady na zdravotní programy, náklady na ozdravné pobyty) na jednoho pojištěnce za rok 2023.

POŘADÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN DLE VÝDAJŮ NA PREVENTIVNÍ PÉČI

Pořadí	ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA	VÝDAJE V KČ NA POJIŠTĚNCE (2023)
1. místo	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda	316
2. místo	Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky	299
3. místo	Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky	287

Zdroje dat - na základě dat Ministerstva financí České republiky zpracovalo CLA Czech Republic (dříve AUDIT ONE s.r.o.)



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

NEJLEPŠÍ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024 ABSOLUTNÍ VÍTĚZ

(hodnoceny byly zdravotní pojišťovny, u kterých byla relevantní data
pro všechny 4 oblasti zároveň):

1. místo

VŠEOBECNÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ČESKÉ REPUBLIKY



ABSOLUTNÍ POŘADÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN

Pořadí	ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA	ZNÁMKA 2024
1. místo	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky	2,35
2. místo	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda	2,48
3. místo	RBP, zdravotní pojišťovna	2,68



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

Absolutního vítězství v rámci celostátního projektu dosáhne zdravotní pojišťovna tehdy, pokud je úspěšná ve čtyřech klíčových oblastech hodnocení, a to z pohledu pojištěnců **(váha 40 %)**, **poskytovatelů zdravotních služeb (váha 10 %)**, **preventivních programů celkově (váha 25 %)** a **finanční zdraví (váha 25 %)**.

Management jednotlivých zdravotních pojišťoven má možnost od HealthCare Institute o.p.s. vyžádat analýzy z dat tohoto celostátního průzkumu a získat tak nástroj pro zlepšování kvality služeb jejich pojištěncům.

Upozornění: Veřejně prezentujeme pouze 3 nejlépe hodnocené zdravotní pojišťovny v jednotlivých kategoriích hodnocení, ostatní jsou za nimi ve velmi těsném závěsu. Naším cílem je pozitivně oceňovat zdravotní pojišťovny, které jsou vnímány očima jejich klientů jako nejlepší, a proto zde zatím neuvádíme ostatní.

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024 Z POHLEDU ONLINE KOMUNIKACE

Komise, složená z on-line specialistů AMI Digital a odborníků z HealthCare Institute o.p.s. hodnotila, jak informačně kvalitní a uživatelsky přívětivé jsou internetové stránky jednotlivých zdravotních pojišťoven. Roli hrála jak uživatelská přívětivost jednotlivých webových stránek, tak technická úroveň a například schopnost přizpůsobit se různým zařízením.

Průběh hodnocení probíhal tak, že v první fázi bylo realizováno hodnocení všech 7 webů zdravotních pojišťoven firmou AMI Digital. Hodnocení se následně účastnili experti HealthCare Institute o.p.s. Každý uděloval známky jako ve škole (tj. 1 nejlepší, 5 nejhorší). Výsledek je sestaven na základě váženého průměru hodnocení jednotlivých hodnotitelů. Hodnocení AMI Digital bylo zohledněno z 50 % a hodnocení HealthCare Institute o.p.s. také z 50 %.

*„Online komunikace nemocnic i zdravotních pojišťoven se rok od roku zlepšuje. Weby dosahují vysoké grafické úrovně, jsou uživatelsky přívětivé, technicky kvalitní a většina z nich vyniká i obsahově. Rozdíly mezi nejlepšími jsou letos velmi malé a o vítězích rozhodují často jen maličkosti. Pozitivní vývoj zaznamenáváme také v komunikaci na sociálních sítích,“ říká Vladan Crha, Managing Director agentury **AMI Digital**, která se i letos podílela na hodnocení.*

„Společně s kolegy ze společnosti AMI Digital a AMI Communications již 7. rokem hodnotíme tuto kategorii a mě baví sledovat, jak se webové prostředí jednotlivých organizací mění k lepšímu. Srovnání webových stránek tehdy a dnes je odrazem úsilí jednotlivých subjektů jít vstříc požadavkům moderní doby. Hodnocení je proto čím dál více vyrovnané, neboť rok od roku přibývají organizace, které obnovují své webové prostředí, ve kterém lze vidět nová rozvržení, více obsahu s pravidelnými aktualizacemi, rychlejší načítání stránek a další vylepšení. Cílem těchto změn by měla být především snaha přiblížit

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

se pacientům či klientům, aby informace, které se snaží hledat online cestou, byly dostupné i pro klienty se znevýhodněním, jednoduché a přesto dostatečně srozumitelné a zároveň rychle a snáze dohledatelné,” říká **zakladatel [HealthCare Institute o.p.s.](#) Daniel Vavřina.**

POŘADÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN ZA OBLAST: ONLINE KOMUNIKACE

Pořadí	ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA
1. místo	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
2. místo	RBP, zdravotní pojišťovna
3. místo	Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky

Zaměstnanecká pojišťovna Škoda získala opět prvenství v kategorii online komunikace zdravotních pojišťoven. Příjemný a vzdušný design je velmi moderní a celková atraktivita stránek je na skvělé úrovni. Z pohledu struktury a celkové přehlednosti je web rovněž příkladný. Uživatelská přívětivost je také na velmi vysoké úrovni a uživatel se na webu orientuje snadno a rychle. Web je samozřejmě responsivní a na mobilních zařízeních se ovládá výborně. Web je pravidelně aktualizován a po obsahové stránce je rovněž vše v naprostém pořádku. RBP, zdravotní pojišťovna a Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky získaly druhé a třetí místo.

Vítězové z řad fakultních a ostatních nemocnic, společně se zástupci zdravotních pojišťoven, získali od partnera kategorie, společnosti AMI Communications, poukaz na mediální trénink pro dvě osoby nebo praktické školení on-line komunikace v hodnotě 25 tisíc korun.

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024 Z POHLEDU KYBERNETICKÉ BEZPEČNOSTI

HealthCare Institute o.p.s. ve spolupráci s **Mastercard** již potřetí hodnotili míru zabezpečení webových stránek nemocnic a zdravotních pojišťoven. Společnost Mastercard disponuje cenným nástrojem pro sledování a hodnocení rizik třetích stran a tím je technologie **RiskRecon**.

Webové stránky nemocnic a zdravotních pojišťoven jsou prostřednictvím nástroje RiskRecon průběžně monitorovány. Pro vyhodnocení se analyzují bezpečnostní kritéria každého subjektu a zaznamenává se dosažené skóre v oblasti kybernetické bezpečnosti. Po dokončení měření je vypočten průměr naměřených hodnot a sestaven výsledný žebříček pro daný rok.



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

Sledované kategorie kritérií byly následující:

- Software Patching
- Application Security
- Web Encryption
- Network Filtering
- Breach Events
- System Reputation
- Email Security
- DNS Security
- System Hosting

„RiskRecon je platforma pro hodnocení a sledování kybernetických rizik, která organizacím pomáhá lépe pochopit a řídit rizika spojená s jejich dodavatelským řetězcem a třetími stranami. Ve zdravotnickém sektoru je RiskRecon užitečný nástroj pro správu kybernetických rizik zejména v souvislosti s citlivými daty pacientů a komplexními dodavatelskými řetězci. Zdravotnické organizace často spolupracují s mnoha dodavateli, jako jsou laboratoře, farmaceutické firmy a IT poskytovatelé. RiskRecon pomáhá identifikovat a hodnotit bezpečnostní rizika spojená s těmito partnery, což usnadňuje dodržování standardů ochrany dat, jako je např. HIPAA (v USA).

Podíváme-li se na analýzu 150 000 organizací dohlížených technologií RiskRecon, ty s velmi špatnou hygienou kybernetické bezpečnosti, hodnocené jako „D“ nebo „F“, zaznamenaly až 16x vyšší frekvenci bezpečnostních incidentů ve srovnání s organizacemi s hodnocením „A“, dodává **Lukáš Pokorný, ředitel produktů cyber & intelligence společnosti Mastercard pro střední Evropu.**

POŘADÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN ZA OBLAST: KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

Pořadí	ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA
1. místo	Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví
2. místo	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
3. místo	Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

NOVĚ HODNOCENÁ OBLAST

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024 Z POHLEDU MOBILNÍCH APLIKACÍ

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



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

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.

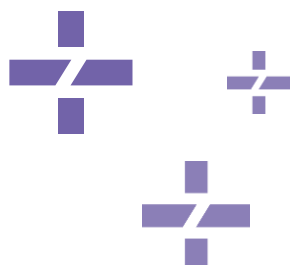
Proč sledujeme kategorii mobilních aplikací zdravotních pojišťoven? Hodnocení mobilních aplikací zdravotních pojišťoven se zaměřuje na to, jak efektivně a inovativně jednotlivé pojišťovny reagují na potřeby moderního uživatele. V rychle se vyvíjejícím digitálním světě je důležité, aby aplikace splňovala nejen základní technické parametry, ale i vysoké nároky na uživatelskou přívětivost, rychlost a spolehlivost. Měřením 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.

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.

POŘADÍ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN ZA OBLAST: MOBILNÍ APLIKACE

Pořadí	ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA
1. místo	Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví
2. místo	Česká průmyslová zdravotní pojišťovna
3. místo	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

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



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

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.

DĚKUJEME NAŠIM PARTNERŮM V ROCE 2024

spolupracující instituce

hlavní partneři

hlavní realizační partneři

vystavovatelé

finanční partneři

marketgov partners

partneři

spolupracující pacientské organizace

spolupracujeme

organizátor

období konference je realizované za finanční podpory

obdobní partneři

realizační partneři

hlavní partner kategorie: „Kýbnemetská bezpečnost nemocnic a zdravotních pojišťoven“

hlavní partner kategorie: „Najlepší nemocnice roku“

mediální partner celostátního průzkumu „Najlepší nemocnice roku“

partner celostátního průzkumu „Najlepší nemocnice roku“

partner „Online komunikace nemocnic a zdravotních pojišťoven“

partner „Bezpečnost zdravotníků“

mediální partner ambulantních pacienti

mediální partner zaměstnanců nemocnic

mediální partneri

realizační partneři

organizátor

hlavní partner kategorie: „Kýbnemetská bezpečnost nemocnic a zdravotních pojišťoven“

hlavní partner kategorie: „Najlepší nemocnice roku“

mediální partner celostátního průzkumu „Najlepší nemocnice roku“

partner celostátního průzkumu „Najlepší nemocnice roku“

partner „Online komunikace nemocnic a zdravotních pojišťoven“

partner „Bezpečnost zdravotníků“

mediální partner ambulantních pacienti

mediální partner zaměstnanců nemocnic

mediální partneri

realizační partneři

organizátor

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024

DĚKUJEME PARTNERŮM CELOSTÁTNÍHO PROJEKTU ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNY ROKU 2024

mediální partneři		realizační partner	
			
partner kategorie „hodnocení mobilních aplikací“		organizátor	
			

PROFIL ORGANIZACE 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.



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2024



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.