

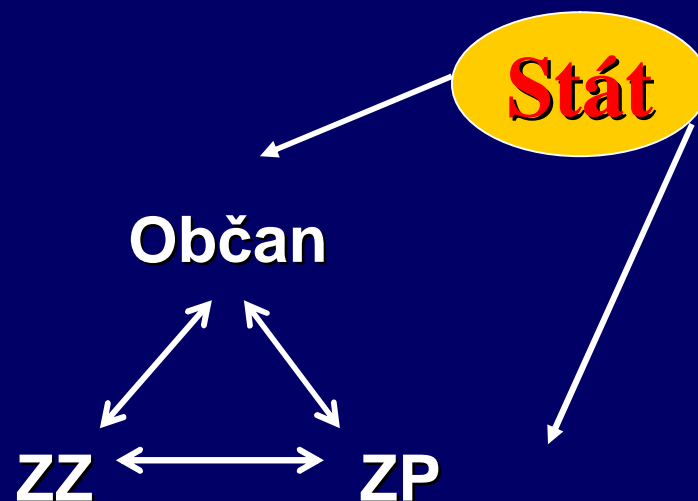
Kvalita zdravotnických zařízení v kontextu procesu nakupování zdravotní péče zdravotními pojišťovnami



Zdravotní pojišťovna
METAL-ALIANCE

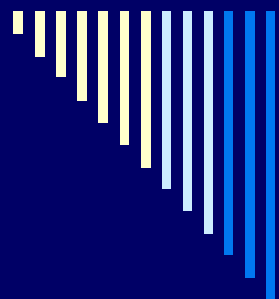
První zdravotní pojišťovna v ČR certifikovaná podle EN ISO 9001:2000

Účastníci systému



- F Decentralizace
- F Komunikace
- F Pluralita

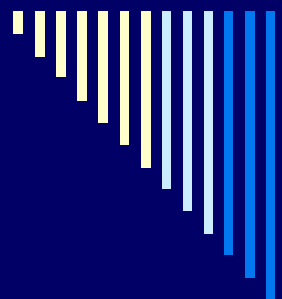
- F Právní prostředí
- F Informace



Role subjektů v systému 1/3

Občan – očekávání

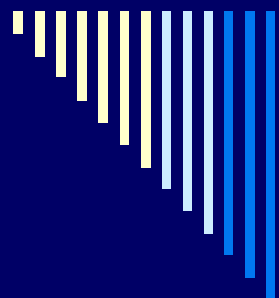
- Pojistná smlouva
- Individuální osobní účet
- Výběr z alternativních pojistných plánů
- Dostatečná informovanost o kvalitě zdravotnických zařízení a zdravotních pojišťoven



Role subjektů v systému 2/3

Zdravotnická zařízení - očekávání

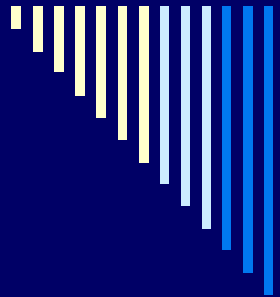
- Poskytování údajů o kvalitě poskytované péče
- Konkurence
- Jasná pravidla pro financování



Role subjektů v systému 3/3

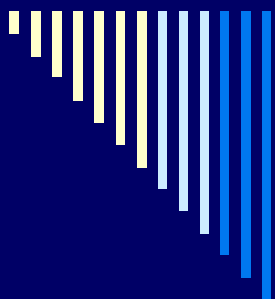
Zdravotní pojišťovny - očekávání

- Posílení postavení vůči plátcům i poskytovatelům
- Alternativní pojistné plány
- Smluvní volnost, vč. možnosti nasmlouvání ceny
- Konkurence
- Projekty podpory zdraví
- Komerční připojištění

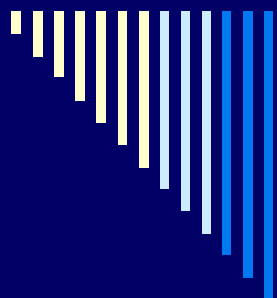


Nutné reformní kroky v ČR

- Zvyšování konkurence mezi poskytovateli zdravotní péče i mezi zdravotními pojišťovnami
- Zavedení komerčního připojištění
- Větší rozmanitost a pružnost v organizaci zdravotní péče
- Posilování osobních zodpovědností
- Hledání prostoru pro necenovou konkurenci



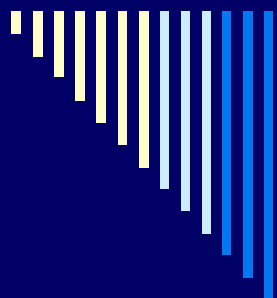
**Občan musí mít právo se rozhodnout
jakou zdravotní péči, za jaké peníze a
jak organizovanou si prostřednictvím
zdravotního pojištění (konkrétní
zdravotní pojišťovny) nebo přímo
nakoupí.**



Kvalita zdravotnických zařízení v kontextu procesu nakupování zdravotní péče zdravotními pojišťovnami

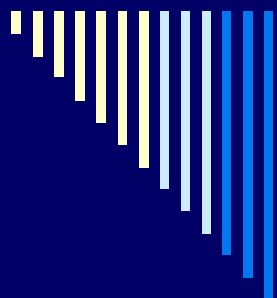
Kvalitu poskytované zdravotní péče, v konkrétním zařízení, je možno vyjádřit jako souhrn dostupných informací o:

- akreditaci a certifikaci zdravotnických zařízení
- garanci odbornosti v diagnosticko - terapeutickém postupu léčby onemocnění
- výsledcích činnosti konkrétního ZZ
- dostupnosti péče (čekací doby)
- subjektivním vnímání pacienta z konkrétní zkušeností se ZZ



Kvalita zdravotnických zařízení v kontextu procesu nakupování zdravotní péče zdravotními pojišťovnami

- **akreditace a certifikace zdravotnických zařízení (ZZ)**
 - v současnosti trend snahy o získání certifikačních osvědčení nebo mezinárodních akreditací, která garantují kvalitu poskytované zdravotní péče. Příklad ÚVN, NNH
 - signál pro ZZ – zlepšit kvalitu péče, aby nedošlo ke omezení využívání ZZ ze strany pacientů

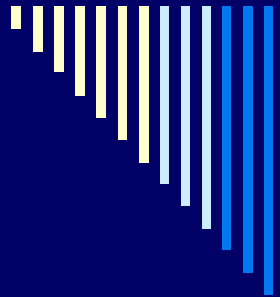


Kvalita zdravotnických zařízení v kontextu procesu nakupování zdravotní péče zdravotními pojišťovnami

• garance odbornosti v diagnosticko-terapeutickém postupu léčby onemocnění

- n přehled poskytovaných služeb, spektrum nabízených výkonů, které je zdravotnické zařízení schopno rutinně provádět za hospitalizace nebo ambulantně
- n personální zajištění jednotlivých odborností
- n přístrojové vybavení
- n možnost miniinvazivní chirurgie
- n poskytování neinvazivních vyšetření
- n možnosti jednodenní chirurgie





Kvalita zdravotnických zařízení v kontextu procesu nakupování zdravotní péče zdravotními pojišťovnami

- **výsledky činnosti konkrétního ZZ**

- přijetí do nemocnice
- chování personálu
- koordinace a integrace péče
- informace, komunikace, edukace
- tělesné pohodlí
- zapojení rodiny
- propuštění a následná péče

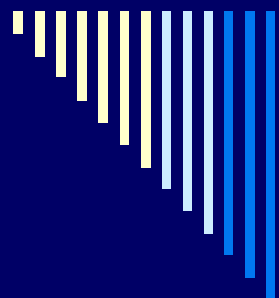


Kvalita zdravotnických zařízení v kontextu procesu nakupování zdravotní péče zdravotními pojišťovnami

• dostupnost péče (čekací doby)

- čekací doby na jednotlivé výkony - waiting listy
- objednání na konkrétní datum a hodinu
- dodržení termínu vyšetření zákroku
- počet nutných návštěv před zákrokem
- předoperační péče
- doprava do a ze ZZ



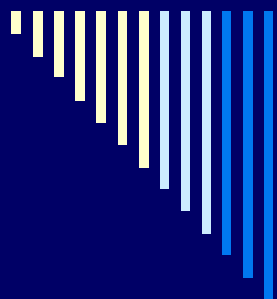


Kvalita zdravotnických zařízení v kontextu procesu nakupování zdravotní péče zdravotními pojišťovnami

• subjektivní vnímání pacienta z konkrétní zkušeností se ZZ

- zákaznická přívětivost
- přístup personálu
- prostředí
- informace o zdravotním stavu a léčbě
- ubytování
- strava





Kvalita zdravotnických zařízení v kontextu procesu nakupování zdravotní péče zdravotními pojišťovnami

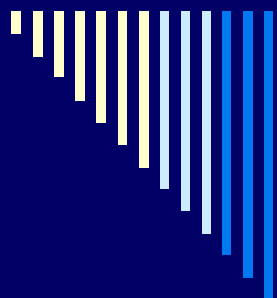
Nakupování zdravotní péče může být zajímavý regulační prvek růstu nákladů na zdravotní péči jen v případě, že bude proces nákupu transparentní a všichni zúčastnění podpoří základní ekonomickou myšlenku o vztahu kvality, ceny a konkurence.

Kvalita zdravotnických zařízení v kontextu procesu nakupování zdravotní péče zdravotními pojišťovnami

○ Podmínky nakupování:

- 1) Výběr typu péče
- 2) Definice standardů kvality
- 3) Definice na procesní požadavky v postupech při léčbě
- 4) Optimalizace cen





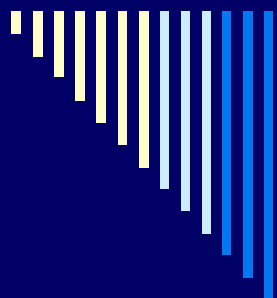
Kvalita zdravotnických zařízení v kontextu procesu nakupování zdravotní péče zdravotními pojišťovnami

1) Výběr typu péče:

jedná se vymezení zdravotní péče, kterou lze jasně definovat a stanovit podmínky pro její poskytování, její rozsah a náklady na ní.

Typy péče pro nakupování lze rozdělit na:

- Diagnostický typ – CT, PET-CT, výkony invazivní kardiologie, endoskopické vyšetřovací výkony apod.
- Léčebný typ – laparoskopické operace, TEP, elektivní chirurgické a ortopedické výkony apod.
- Typ péče potřebný pro pojištěnce ZP M-A (vyšší poptávka, nespokojenost s čekacími dobami apod.)



Kvalita zdravotnických zařízení v kontextu procesu nakupování zdravotní péče zdravotními pojišťovnami

2) Stanovení standardů:

představuje jeden ze základních kroků pro možnost nákup zdravotní péče. Mezi kriteria, která mohou posoudit kvalitu poskytované zdravotní péče patří:

- Vybavení ZZ - personální, technické
- Výsledky ZZ - úmrtí, komplikace, rehospitalizace, překlady, počty výkonů, oš. doba, dostupnost (waiting listy)
- Následky léčby – kardiální, renální problémy apod.
- Zákaznická přívětivost – informovanost pacientů, čekací a objednávací doby, patientská vybavenost ZZ (telefon, TV, výběr stravy, pobyt rodinného příslušníka apod.)

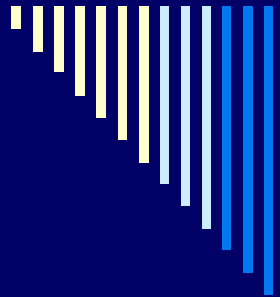
Kvalita zdravotnických zařízení v kontextu procesu nakupování zdravotní péče zdravotními pojišťovnami

3) Definice procesů:

jednotlivé procesy, které jsou nabízeny v rámci nakupování zdravotní péče musí být:

- jasně definované
- přesně zdokumentované
- reálně ohodnocené
- měřitelné a vyhodnotitelné



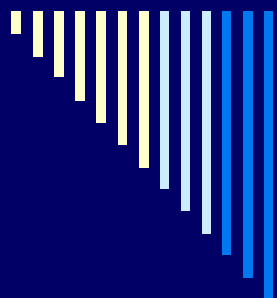


Kvalita zdravotnických zařízení v kontextu procesu nakupování zdravotní péče zdravotními pojišťovnami

4) Optimalizace cen:

Pro možnost optimalizace cen je nutné posouzení cenu nabízené péče ve vztahu k standardní ceně (průměrné ceně). Mezi tato kritéria patří:

- Zohlednění vyšší kvality poskytované péče (prostředí, zabezpečení péče, technické vybavení, použitý materiál)
- Kratší čekací doby
- Kratší doba hospitalizace
- Zákaznická přívětivost
- Dodržování parametrů smluvního vztahu

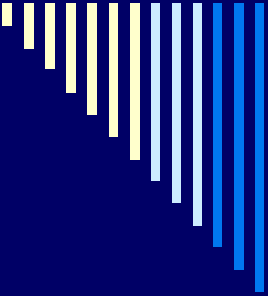


Kvalita zdravotnických zařízení v kontextu procesu nakupování zdravotní péče zdravotními pojišťovnami

o Postup při nakupování zdravotní péče:

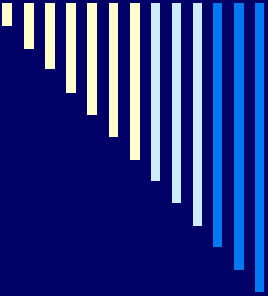
1. definování kritérií pro hodnocení ZZ

- n počet výkonů / období
- n délka hospitalizace
- n rehospitalizace
- n překlady na pracoviště vyššího typu
- n náklady na hospitalizaci
- n náklady / RČ
- n struktura nákladů
- n certifikace
- n personální a technické vybavení
- n zákaznická přívětivost
- n podíl na celkovém počtu výkonů pro pojištěnce ZP
- n průměrná čekací doba na výkon



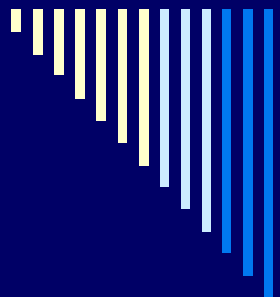
Kvalita zdravotnických zařízení v kontextu procesu nakupování zdravotní péče zdravotními pojišťovnami

2. analýza dat dle vybraných kritérií
3. komparace výsledků
 - n v oblasti kvality a ceny
4. výběr smluvních partnerů dle spotřeby zdravotní péče v minulosti, definování (aproximativní) objemu zdravotní péče, který bude nasmlouván:
 - n celkově pro ZP
 - n pro jednotlivá ZZ (s ohledem na spádovost, dostupnost, minulý vývoj potřeby péče a jiná specifika regionu)
5. na základě vyhodnocení výše a struktury nákladů na konkrétní typ zdravotní péče stanovit cenu, která zohlední:
 - n zamýšlený objem nasmlouvané péče
 - n dosavadní náklady a jejich strukturu
 - n bonifikace (např. za přesměrování pacientů z jiných ZZ, garanci kvality, zkracování čekacích dob apod.)



Kvalita zdravotnických zařízení v kontextu procesu nakupování zdravotní péče zdravotními pojišťovnami

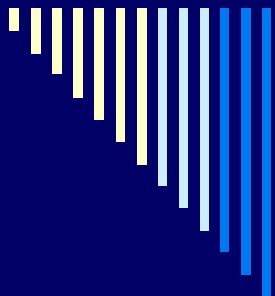
6. školení zaměstnanců ohledně nového přístupu
 - n analytická část
 - n komunikace se ZZ a s pojištěnci
 7. oslovení vybraných ZZ s návrhem kontraktu podle stanovených ukazatelů
 8. ZZ doloží, že splňují kritéria pro zvolený typ zdravotní péče
 9. ZP provede posouzení a vybere ZZ pro nákup zvoleného typu zdravotní péče
 10. fyzická kontrola zvoleného ZZ podle vybraných kritérií před uzavřením kontraktu
 11. po uzavření smlouvy, pravidelné vyhodnocování objemu, kvality a ceny poskytované zdravotní péče
-



Kvalita zdravotnických zařízení v kontextu procesu nakupování zdravotní péče zdravotními pojišťovnami

Pokud se organizaci podaří měřitelně zvyšovat kvalitu, pak může při zachování stejné výše nákladů současně zvyšovat spokojenost zákazníků, zlepšovat své konečné výsledky a stávat se konkurenceschopnější na trhu.

George H.Labovitz



Děkuji za pozornost.

Ing. Jiří Těhan MBA

jiri.tehan@zpma.cz



Zdravotní pojišťovna
METAL-ALIANCE



Registrační číslo: 171 – 02 - 04