



Zvyšování bezpečnosti, kvality  
a efektivity ve zdravotnictví



# Vyhodnocení celostátního projektu **CGM ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2016**



Daniel Vavřina, zakladatel HealthCare Institute, o.p.s.

# Cíle projektu

**Žebříček zdravotních pojišťoven má za cíl:**

- ✓ zkvalitnění poskytovaného servisu zdravotních pojišťoven,
- ✓ podporu komunikace zdravotních pojišťoven s pojištěnci a zdravotnickými zařízeními,
- ✓ pravidelně a sofistikovaně hodnotit české zdravotní pojišťovny a prezentovat jejich pozitivní přínos pro českou společnost.

Žebříček zdravotních pojišťoven z pohledu:

- 1. ŘEDITELŮ NEMOCNIC (25%)**
- 2. AMBULATNÍCH LÉKAŘŮ (25%)**
- 3. POJIŠTĚNCŮ (50%)**
- 4. PREVENTIVNÍCH PROGRAMŮ**

# Žebříček zdravotních pojišťoven

## Z POHLEDU ŘEDITELŮ NEMOCNIC

- Váha etapy = **25 %**

- Osloveno **155** ředitelů nemocnic v České republice.

- Celkový počet respondentů = **77** ředitelů nemocnice (návratnost **50%**).

- Hodnocen byl profesionální přístup a úroveň partnerského jednání zdravotních pojišťoven.

# Žebříček zdravotních pojišťoven


## Z POHLEDU AMBULANTNÍCH LÉKAŘŮ



Váha etapy = **25 %**



Ve spolupráci s CompuGroup Medical osloveno téměř **14.000** ambulantních lékařů v České republice.



Hodnocen byl profesionální přístup a úroveň partnerského jednání zdravotních pojišťoven.



V roce 2017 plánujeme komunikaci s ČLK, SAS, SPL, ČSK...

# Žebříček zdravotních pojišťoven

## Z POHLEDU POJIŠTĚNCŮ

Váha etapy = **50 %**

**1/2** realizována prostřednictvím **mystery client:**

- osobní mystery shopping na pobočkách zdravotních pojišťoven,
- mystery calling,
- mystery mailing,
- mystery correspondence.

**2/2** realizována průzkumnými sondami mezi **hospitalizovanými pacienty (téměř 76 tis.)**, **ambulantními pacienty (téměř 50 tis.)** a **zaměstnanci nemocnic (téměř 10 tis.)**

# Žebříček zdravotních pojišťoven

## Z POHLEDU PREVENTIVNÍCH PROGRAMŮ

- Novinka v roce **2016.**

- Hodnocení programů jednotlivých zdravotních pojišťoven hrazených z **fondů prevence.**

- Hodnoceno prostřednictvím **15-ti členné** odborné poroty.

- Odborná porota byla sestavena z představitelů segmentu:  
**Academy & Medical, Finance & Banky, Sport .**

# Žebříček zdravotních pojišťoven

## Z POHLEDU ZAMĚSTNAVATELŮ

- Bude vyhlášeno v roce **2017**.

- Hodnocen byl profesionální přístup a úroveň partnerského jednání zdravotních pojišťoven z pohledu **největších zaměstnavatelů v České republice**, které vnímáme jako největší plátce zdravotního pojištění v České republice.

- Hodnocen byl profesionální přístup a úroveň partnerského jednání zdravotních pojišťoven.





# Výsledky 2016



# Hodnocení ZP z pohledu ředitelů nemocnic 2016

# Žebříček zdravotních pojišťoven 2016 z pohledu **ŘEDITELŮ NEMOCNIC:**

- 1. Všeobecná zdravotní pojišťovna**
- 2. Zaměstnanecká pojišťovna Škoda**
- 3. Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna**



# **Hodnocení ZP z pohledu ambulantních lékařů 2016**

# Žebříček zdravotních pojišťoven 2016 z pohledu **AMBULANTNÍCH LÉKAŘŮ:**

- 1. Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna**
2. Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
3. Česká průmyslová zdravotní pojišťovna



# Hodnocení ZP z pohledu pojištěnců 2016

# Žebříček zdravotních pojišťoven 2016 z pohledu **POJIŠTĚNCŮ:**

- 1. Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR**
- 2. Zaměstnanecká pojišťovna Škoda**
- 3. Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank,  
pojišťoven a stavebnictví**



# **Hodnocení ZP z pohledu preventivních programů 2016**



# Žebříček zdravotních pojišťoven 2016 z pohledu **PREVENTIVNÍCH PROGRAMŮ:**

- 1. Česká průmyslová zdravotní pojišťovna**
2. Vojenská zdravotní pojišťovna
3. Všeobecná zdravotní pojišťovna



# **ABSOLUTNÍ VÍTĚZ 2016**

Žebříček zdravotních pojišťoven 2016  
**ABSOLUTNÍ VÍTĚZ (3 kategorie):**

- 1. Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR**
- 2. Zaměstnanecká pojišťovna Škoda**
- 3. Všeobecná zdravotní pojišťovna**

**Děkujeme za Váš čas  
a pozornost.**

**Detailní výsledky Vám poskytneme do  
48 hodin emailem a na webových stránkách:**



**[www.hc-institute.org](http://www.hc-institute.org)**